



**Luís Filipe Cardoso  
Silva**

**POLQUAL - Qualidade em Serviços de Trânsito na  
Polícia de Segurança Pública**



**Luís Filipe Cardoso  
Silva**

**POLQUAL - Qualidade em Serviços de Trânsito na  
Polícia de Segurança Pública**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Administração e Gestão Pública, realizada sob a orientação científica da Doutora Cláudia Sofia Sarrico Ferreira da Silva, Professora Auxiliar com Agregação, da Secção Autónoma de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas; e do Doutor Luís Miguel Domingues Fernandes Ferreira, Professor Auxiliar Convidado, do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial; ambos da Universidade de Aveiro.

*Às minhas três mulheres:  
Natália, Carolina e Camila...*

*e ao meu avô Cardoso,  
Mestre de vida...*

## **o júri**

presidente

Professor Doutor José Manuel Lopes da Silva Moreira  
Professor da Universidade de Aveiro

vogal – arguente principal

Professora Doutora Sofia Borges Salgado Cerveira Pinto  
Professora da Universidade Católica Portuguesa

vogal – orientador

Professora Doutora Cláudia Sofia Sarrico Ferreira da Silva  
Professora da Universidade de Aveiro

vogal – co-orientador

Professor Doutor Luís Miguel Domingues Fernandes Ferreira  
Professor da Universidade de Aveiro

## **agradecimentos**

Agora que me preparo para entregar o meu trabalho, importa agradecer não só àqueles que colaboraram para a sua materialização, mas também a todos quanto possibilitaram que eu chegasse até aqui. Assim, quero manifestar o meu apreço:

Sem ordem preferencial, à Professora Doutora Cláudia Sarrico, pela sua disponibilidade em orientar este trabalho. A mestria, a verticalidade, o encanto e a facilidade do seu saber engrandecem, por certo, o valor deste trabalho; mas servem-me igualmente de exemplo a seguir;

Ao Professor Doutor Luís Ferreira, igualmente pela sua pronta disponibilidade em co-orientar este trabalho, relevando-lhe a inquietação do seu pensamento e a prudência do seu raciocínio. A facilidade, o nível de discussão e as suas reflexões sobre esta e outras temáticas traduziram-se num precioso contributo, não apenas para o trabalho, mas também para a minha evolução enquanto pessoa;

À Dra. Sandra Bastos, pela sua permanente disponibilidade, preocupação e simpatia;

Ao Comandante Mário Pereira pela sua visão, encorajamento e apoio;

A todos os profissionais que se disponibilizaram para participar no presente trabalho, permitindo-me nomear o chefe Sousa e o chefe Agostinho Silva, enquanto seus representantes;

Ao agente António Santos pelo seu incansável trabalho na recolha e tratamento da informação necessárias às entrevistas;

Aos agentes Angelina Costa e Álvaro Guedes pela sua dedicação, entusiasmo e preciosa colaboração nas entrevistas efectuadas;

Ao Professor Doutor Fernando Cavaco pelos ensinamentos de base, pela confiança e pelo prenúncio do que agora se termina;

À Polícia de Segurança Pública, que me acolheu como profissional, e ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, pela formação e oportunidades que me proporcionou;

Finalmente, à minha família, núcleo fundamental de apoio e de equilíbrio para cumprir este trabalho.

A todos bem haja...

## palavras-chave

Qualidade, SERVQUAL, POLQUAL, Polícia, Trânsito

## resumo

O objectivo deste estudo é desenvolver e explorar a aplicação de um instrumento baseado na escala SERVQUAL, para assim avaliar a qualidade de dois serviços de trânsito da Polícia de Segurança Pública. Tratando-se de serviços que apresentam algumas particularidades, nomeadamente o facto de serem prestados em ambiente *out of office*; e da relação cliente/cidadão – Polícia não se confundir com a clássica posição do cliente face ao fornecedor; a avaliação da qualidade do serviço tende a ser especialmente difícil. Mas serão estas singularidades que, justamente, reforçam a necessidade de desenvolver uma cultura de prestação de serviços de qualidade, centrada no cidadão/cliente, com o intuito de conhecer as percepções e expectativas sobre o serviço prestado.

O estudo foi desenvolvido através da realização de entrevistas telefónicas que permitiram a aplicação do questionário (POLQUAL). Os resultados obtidos indicaram a adequação e validade do instrumento e permitiram avaliar a qualidade do serviço prestado, por comparação entre o serviço que se desejava e o serviço que realmente se recebeu.

Este é um estudo original e pioneiro na adaptação da escala SERVQUAL a serviços de trânsito na Polícia de Segurança Pública. O instrumento obtido – POLQUAL – constitui uma ferramenta válida para avaliar a qualidade dos serviços, diagnóstico essencial para desenvolver ou incrementar processos de melhoria da qualidade dos serviços.

**keywords**

Qualidade, SERVQUAL, POLQUAL, Polícia, Trânsito

**abstract**

The aim of this study is to develop and explore the application of an adapted SERVQUAL approach to assess the quality of service of two police traffic services of the Portuguese National Police. Measuring service quality in police traffic services tends to be particularly difficult because of the *out of office* context in which these services are delivered and the vulnerable relation customer/citizen – Police. However, this difficulty also emphasises the importance of ensuring a clear citizen/customer focuses across this type of public services, in order to know their perceptions and the expectations about the delivered service.

Supported in a survey instrument (POLQUAL), phone calls were made to all drivers that had had a contact with police traffic services during a period of time. The results of that work allowed us to evaluate the instrument's reliability and validity, and also to assess the quality of the services, in terms of what the citizens expected and what they perceived as having received.

This is a pioneer study of the adapted SERVQUAL scale in traffic services of the Portuguese National Police. This study provides a valuable tool to evaluate traffic services' quality and essential directions for police officers to measure and develop service quality.

## ÍNDICE GERAL

<b>CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>Justificação e relevância do tema .....</b>	<b>1</b>
Objecto de estudo e objectivo geral .....	3
<b>Estrutura.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>Nota introdutória .....</b>	<b>6</b>
<b>Conceito de serviço e suas características .....</b>	<b>7</b>
<b>Os serviços na Administração Pública: cliente ou simplesmente cidadão?.....</b>	<b>9</b>
<b>A qualidade do serviço.....</b>	<b>11</b>
<b>Modelo de qualidade do serviço .....</b>	<b>12</b>
<b>Determinantes na avaliação da qualidade do serviço .....</b>	<b>15</b>
<b>Factores que influenciam as expectativas .....</b>	<b>16</b>
<b>A escala SERVQUAL.....</b>	<b>17</b>
<b>Objectivos específicos e hipóteses de estudo .....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO III – MÉTODO.....</b>	<b>24</b>
<b>Campo de investigação .....</b>	<b>24</b>
<b>Amostra .....</b>	<b>26</b>
<b>Variáveis da investigação.....</b>	<b>28</b>
<b>Instrumento de pesquisa.....</b>	<b>29</b>
Fases de desenvolvimento.....	30
1ª fase.....	30
2ª fase.....	31
Estrutura do instrumento .....	32
Dimensões e itens do POLQUAL .....	33
<b>Recolha de dados .....</b>	<b>34</b>
Instrumentos de apoio para operacionalização da recolha .....	34
Operacionalização da recolha .....	36
Entrevista telefónica.....	37
Princípios éticos aplicados à investigação.....	38
<b>Análise de dados .....</b>	<b>39</b>
Considerações sobre o decurso da investigação .....	40
<b>Síntese do capítulo .....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV – RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>Amostra .....</b>	<b>43</b>
Caracterização .....	43
Síntese.....	47
<b>Estudo psicométrico para validação do instrumento de pesquisa .....</b>	<b>48</b>
Unidimensionalidade da escala.....	48
Confiabilidade da escala .....	49
Validade.....	50



Verificação da adequação da análise factorial .....	51
Determinação do número de factores .....	52
Método de extracção e tipo de rotação .....	54
Análise da dimensionalidade .....	54
Síntese .....	61
<b>Percepção da qualidade do serviço .....</b>	<b>62</b>
Gap da qualidade do serviço .....	62
Gap das dimensões .....	64
Tangibilidade .....	64
Fiabilidade .....	65
Receptividade .....	66
Segurança .....	66
Empatia .....	67
Atendimento .....	67
Gap no serviço de acidentes e no serviço de radar .....	68
Variáveis independentes do estudo .....	69
Sexo dos condutores .....	70
Contacto anterior com serviços da PSP .....	70
Sancionamento do condutor .....	71
Idade .....	72
Tempo de carta .....	72
Habilitações literárias .....	73
Síntese .....	74
<b>CAPÍTULO V – ANÁLISE E DISCUSSÃO .....</b>	<b>76</b>
<b>Adequação do instrumento de pesquisa – POLQUAL .....</b>	<b>76</b>
<b>A qualidade dos serviços .....</b>	<b>77</b>
O nível de qualidade dos serviços – gap 5 (H1) .....	77
Dimensão Tangibilidade (H2) .....	79
Dimensão Fiabilidade (H3) .....	80
Dimensão Receptividade (H4) .....	80
Dimensão Segurança (H5) .....	81
Dimensão Empatia (H6) .....	82
Serviço de acidentes e serviço de radar (H7, H8 e H9) .....	82
Relação com as variáveis independentes .....	83
Sexo dos condutores (H10) .....	83
Contacto anterior com serviços da PSP (H11) .....	83
Sancionamento do condutor (H12) .....	84
Idade (H13) e tempo de carta (H14) .....	85
Habilitações literárias (H15) .....	85
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>86</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>91</b>
<b>APÊNDICE I – INSTRUMENTO DE PESQUISA - POLQUAL .....</b>	<b>96</b>
<b>APÊNDICE II – TABELA DE CORRELAÇÕES .....</b>	<b>97</b>
<b>APÊNDICE III – MATRIZ ANTI-IMAGEM .....</b>	<b>98</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Características de «serviços» e «produtos» .....	8
Quadro 2 – Determinantes na avaliação da qualidade de serviços .....	16
Quadro 3 – Dimensões originais da qualidade vs dimensões do SERVQUAL .....	19
Quadro 4 – Dados de construção da amostra do estudo .....	27
Quadro 5 – Variáveis do estudo, escala de medida e gama de valores .....	29
Quadro 6 – Dimensões do POLQUAL e seu significado .....	33
Quadro 7 – Dimensões e itens do POLQUAL .....	34
Quadro 8 – Distribuição dos condutores por «Sexo» .....	44
Quadro 9 – Distribuição dos condutores por «Idade» .....	44
Quadro 10 – Distribuição dos condutores por «Tempo de Carta» .....	45
Quadro 11 – Distribuição dos condutores por «Habilitações Literárias» .....	45
Quadro 12 – Distribuição dos condutores por «Serviço Contactado» .....	46
Quadro 13 – Distribuição dos condutores por «Tipo de Contacto Anterior» .....	46
Quadro 14 – Relação entre o sancionamento do condutor e serviço contactado .....	47
Quadro 15 – Total de variância explicada pelo conjunto das cinco dimensões .....	48
Quadro 16 – Contributo de cada dimensão para a definição da qualidade do serviço ....	49
Quadro 17 – Consistência interna do instrumento - <i>alpha</i> de <i>Cronbach</i> .....	50
Quadro 18 – Adequação da análise factorial – Teste <i>KMO</i> .....	51
Quadro 19 – Total de variância explicada a seis factores .....	54
Quadro 20 – Dimensões iniciais e itens do POLQUAL .....	55
Quadro 21 – Estrutura factorial (matriz padrão) do POLQUAL .....	56
Quadro 22 – Dimensionamento do POLQUAL após análise factorial .....	57
Quadro 23 – Movimentação dos itens resultante da análise factorial .....	58
Quadro 24 – Dimensionamento final do POLQUAL .....	59
Quadro 25 – Matriz de correlação entre factores .....	60
Quadro 26 – <i>Gap</i> da qualidade do serviço .....	63
Quadro 27 – <i>Gap</i> da dimensão Tangibilidade .....	65
Quadro 28 – <i>Gap</i> da dimensão Fiabilidade .....	65
Quadro 29 – <i>Gap</i> da dimensão Receptividade .....	66
Quadro 30 – <i>Gap</i> da dimensão Segurança .....	67
Quadro 31 – <i>Gap</i> da dimensão Empatia .....	67
Quadro 32 – <i>Gap</i> da dimensão Atendimento .....	68
Quadro 33 – <i>Gap</i> por serviço e teste <i>t</i> para «Serviço Contactado» .....	69
Quadro 34 – Teste <i>t</i> para «Sexo» dos condutores .....	70
Quadro 35 – Teste <i>t</i> para «Contacto Anterior» com serviços da PSP .....	71
Quadro 36 – Teste <i>t</i> para «Sancionamento» do condutor .....	72
Quadro 37 – Relação entre qualidade e «Idade» .....	72
Quadro 38 – Relação entre qualidade e «Tempo de Carta» .....	73
Quadro 39 – Relação entre qualidade e «Habilitações Literárias» .....	73
Quadro 40 – Resumo do valor dos <i>gaps</i> .....	74
Gráfico 1 – Determinação do número de factores - <i>scree test</i> .....	53
Gráfico 2 – Expectativas, percepções e <i>gaps</i> por item e dimensão .....	64
Figura 1 – Modelo de qualidade de serviço (extra <i>gaps</i> ) .....	13
Figura 2 – Factores que influenciam a expectativa sobre o serviço .....	17
Figura 3 – Processo de percepção da qualidade do serviço: suas influências .....	20

## **LISTA DE SIGLAS**

ANCO – Auto de Notícia por Contra-ordenação

DP – Desvio padrão

DT – Divisão de Trânsito

M - Média

NPP – Número de Processo Policial

PSP – Polícia de Segurança Pública

RCA – Registo de contactos recolhidos pela equipa de acidentes.

RCR – Registo de contactos recolhidos pela equipa de radar.

## **CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO**

O desejo de realizar um estudo sobre qualidade em serviços, no âmbito da actividade de trânsito, na Polícia de Segurança Pública (PSP) – tema do nosso trabalho – constitui para nós um verdadeiro desafio, na medida em que, por um lado, o conceito de qualidade é suficientemente complexo e abrangente (Zeithaml e Bitner, 2003, p 93) e, por outro lado, é inovador aplicá-lo a um serviço onde são (re)conhecidos frequentes conflitos entre o cidadão e a Polícia<sup>1</sup>.

Aproveitando uma oportunidade única como observador privilegiado<sup>2</sup>, o Autor procura neste estudo compreender com mais justeza a realidade organizacional neste domínio e ao mesmo tempo tentar deixar o seu contributo nesta área de investigação académica, que reconheçamos, não tem tradição profunda na Instituição.

### **Justificação e relevância do tema**

A realidade social é, nos dias que correm, cada vez mais diversificada, mutável e complexa. A actividade humana que aí se desenvolve é geradora de conflitos e perturbações, cada vez em maior número, de tal forma que constantemente é abalada a segurança das pessoas e seus bens. A actividade policial desenvolve-se hoje num espaço de vivências múltiplas, onde se cruzam diferentes pessoas, de diferentes origens, das mais diversas etnias e convicções<sup>3</sup>.

Paralelamente a este cenário, verificou-se também um incremento do exercício da cidadania que, tendencialmente, conduz hoje cada cidadão a exigir uma informação acerca dos seus direitos e deveres enquanto utente – cliente dos serviços públicos. Pensamos que é hoje natural e desejável que o cidadão exija maior qualidade à sua Polícia.

Os serviços prestados pela PSP, sendo parte da Administração Pública, não estão à margem destas exigências (Moreira, 1992, p 66). Há todo o interesse que esta cultura de qualidade, centrada no cliente, se solidifique e desenvolva. Assim se estará a contribuir directa e definitivamente para o bem-estar colectivo, aliás, desígnio constitucional que suporta a existência dos próprios serviços públicos. A posição

---

<sup>1</sup> Num estudo em que se analisaram as reclamações elaboradas na área do Comando Metropolitano da PSP do Porto, entre 01/01/2004 e 30/11/2004, os assuntos relativos ao trânsito foram aqueles que maior peso tiveram no número de reclamações. Cf. Mendes (2005, p 21).

<sup>2</sup> O autor deste trabalho é Oficial da PSP (tendo tido igualmente uma experiência profissional de três anos como Agente policial), instituição que serve desde 1994.

<sup>3</sup> Cf. Gonçalves (1998, p 370). Ainda no mesmo diapasão, Antunes (1998, p 263) reconhece que *“as sociedades democráticas contemporâneas exigem da polícia o desempenho da sua missão*

(pre)dominante na prestação de alguns serviços e a sua lógica de funcionamento tendencialmente não lucrativa, contribuirá para que estes serviços públicos se afastem desse desígnio, da necessidade de lutar pela sua credibilidade e, talvez o mais importante, de justificar a sua utilidade social.

Por isso, a qualidade nos serviços deve ser um objectivo estratégico para qualquer organização da Administração Pública que queira ser credível ou, como já referimos, socialmente útil, constituindo-se como um estágio (final) de excelência na vida das organizações. No sector privado a questão da qualidade (centrada no cliente, na sua satisfação e relação com a organização) já constituem, tendencialmente, preocupações consolidadas.

Daqui resulta uma necessidade absoluta de modernização da PSP, orientando o seu esforço de missão para a satisfação de necessidades, de expectativas das suas comunidades, dos seus clientes. Cliente que é necessariamente especial e cujo conceito deve ser bem definido *ab initio*. Grande parte da bibliografia sobre questões da qualidade em serviços remete-nos para o universo do cliente, sendo este, obviamente, o seu ponto central. Contudo, quando nos referimos aos serviços da Administração Pública e, especificamente, aos serviços da PSP, devemos perceber qual o conceito em que devemos abordar o seu destinatário, fixando-o de entre utente, cliente ou, simplesmente, cidadão.

Tarefa que no seu todo, reconheçamos, não é fácil. De facto, o exercício para conhecer as expectativas dos clientes já é, por si só, empreitada considerável, mas, obviamente, constitui apenas uma parte do desafio; a outra – talvez a maior – é corresponder, ou mesmo superar essas expectativas (Berry *et al.*, 1990, p 29). Tortuoso, certamente, esse caminho. Mas é essa mudança de paradigma que urge seguir para que a qualidade dos serviços seja uma realidade na vida organizacional da PSP.

Nós, com o presente trabalho de investigação, caminhamos. Fazemo-lo animados por um sentimento de curiosidade, prosseguindo num domínio de actividade policial em que o contacto entre o cidadão e o polícia apresenta maior propensão para o conflito: o trânsito<sup>4</sup>. Conflito que pode muito bem ser a génese para sentimentos de insatisfação e percepção de baixa qualidade do serviço prestado<sup>5</sup>.

---

*em situação de equilíbrio instável entre ordem, segurança e as garantias e liberdades fundamentais”.*

<sup>4</sup> No estudo a que já fizemos referência, o sub-assunto com maior relevância é a contra-ordenação (vulgar multa). Cf. Mendes (2005, p 30).

<sup>5</sup> Seguiremos o conceito de qualidade segundo o qual esta resulta da comparação entre as expectativas e as percepções do serviço prestado. Cf. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p 249).

Podendo traduzir uma evidência empírica, falta-lhe a devida sustentação científica. Florescem ainda outras singularidades neste nosso estudo que importa sublinhar:

- a) A relação cidadão – Polícia não se confunde com a clássica posição do cliente face ao fornecedor;
- b) O serviço é prestado em condições de *out of office* – que se afasta do típico *front office* onde fundeia a maioria da investigação;
- c) Uma parte do serviço que vai estar sob análise (fiscalização) não é solicitado pelo cliente (resulta da proacção da Polícia), ou seja, pode não ser desejado ou, no limite, podia ser por ele dispensado.

No conjunto, estes factos e particularidades parecem justificar a oportunidade, utilidade e originalidade deste estudo.

O tema da qualidade relacionado com a actividade da PSP, não conhecendo estudos profundos, apresenta algumas abordagens e reflexões sobre o tema (Cachudo, 2005; Correia, 2005; Mendes, 2005; Quiar, 2001; Simões, 2004). O nosso estudo pretende, justamente, acrescentar reflexão e discussão sobre o tema, apresentando uma nova abordagem sobre o assunto.

Estudo que encontra campo de investigação em dois serviços de trânsito (dependentes funcionalmente do Autor), que integram a estrutura organizativa da Divisão de Trânsito, do Comando Metropolitano da PSP do Porto.

Tratam-se de serviços com natureza e missão distintas. O serviço de acidentes integra-se no conceito técnico de auxílio – prevenção e tem como missão principal ocorrer a solicitações do cidadão ou desenvolver acções preventivas no âmbito da sinistralidade rodoviária. O outro serviço – de radar – tem génese eminentemente repressiva e reparte a sua missão entre acções direccionadas para o excesso de velocidade e o excesso de peso em veículos de mercadorias. Este último serviço distingue-se claramente do serviço de acidentes, na medida em que não actua por solicitação do cidadão, ou seja, actua independentemente da sua vontade.

Reconhecemos que o campo de investigação respeita a um universo muito limitado mas, apesar disso, julgamos que o nosso estudo é suficientemente válido, pese embora o seu carácter exploratório.

### **Objecto de estudo e objectivo geral**

Aproveitando a nossa condição particular, propomo-nos desenvolver um trabalho que visa explorar as representações dos condutores sobre a qualidade dos serviços que

lhes foram prestados, com a intenção de assim determinar o nível de qualidade percebida. Este será o objecto central da nossa pesquisa.

Partindo de uma versão modificada da Escala SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), o objectivo geral do nosso trabalho é avaliar a qualidade do serviço percebida pelos condutores que tiveram contacto com um dos dois serviços da Divisão de Trânsito, do Comando Metropolitano do Porto, da PSP, onde se desenvolveu o estudo.

O objectivo geral pode, por sua vez, ser desdobrado em dois outros objectivos: (1) aferir a adequação (unidimensionalidade, confiabilidade e validade) do instrumento de pesquisa (questionário) criado para esse efeito e, face a essa adequação, (2) medir a qualidade percebida nestes serviços, relacionando-a com um conjunto de variáveis independentes.

Este objectivo geral alicerça-se em duas questões de partida que procuram dar resposta sobre (1) a qualidade percebida nestes serviços e (2) a forma de determinar (medir) essa qualidade percebida.

## **Estrutura**

Além da presente Introdução (Capítulo I), o nosso trabalho contemplará um segundo capítulo sobre o enquadramento teórico (Capítulo II). Nele abordaremos o conceito de qualidade (segundo o qual esta resulta da comparação entre as percepções e as expectativas sobre o serviço prestado), reflectindo sobre a relação e terminologia a empregar quando nos referimos às relações entre os serviços públicos em geral e o cidadão, com maior acuidade sobre um tipo especial de serviço público de que somos servidores. A distinção entre serviço e produto, e a abordagem sobre o que influencia as expectativas do cliente, antecedem a explicação do instrumento que serve de base ao nosso estudo (versão modificada da escala SERVQUAL - POLQUAL). Este capítulo encerra com a concretização dos nossos objectivos específicos e hipóteses de estudo.

No Capítulo III explicaremos a metodologia utilizada no nosso estudo. Aí enunciaremos os aspectos que caracterizam o nosso campo de análise empírica, apresentando os serviços que o compõem; revisitando as variáveis e características da amostra consideradas para o estudo. A abordagem com detalhe adequado sobre o instrumento de pesquisa utilizado para medir a qualidade do serviço (POLQUAL) antecede a descrição do guião da sua aplicação prática (recolha de dados) e a apresentação das técnicas de análise prosseguidas para testar as nossas hipóteses de estudo. Finalizaremos este capítulo tecendo algumas considerações sobre o decurso da

investigação, elegendo as principais contrariedades encontradas durante a operacionalização da pesquisa.

No Capítulo IV serão apresentados os resultados do nosso estudo. Após a caracterização dos respondentes, tomando como critérios as variáveis sociográficas, desvendamos os resultados do trabalho estatístico desenvolvido para averiguar a adequação psicométrica do instrumento de pesquisa (POLQUAL). Este capítulo encerra com os resultados sobre a qualidade do serviço e a sua relação com as variáveis independentes do estudo, olhando, em particular, para alguns dos *gaps*.

O capítulo final (Capítulo V) destina-se à análise e discussão destes mesmos resultados. Com algumas considerações finais terminaremos este nosso trabalho.



## CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### Nota introdutória

A qualidade de um produto ou serviço está directamente associada ao nível de satisfação que provoca nos seus destinatários (clientes, utentes ou cidadãos). Embora a qualidade possa ser interpretada no sentido de respeitar determinadas normas ou procedimentos, ou ainda no sentido de traduzir a eficácia ou eficiência duma organização; é sobre a medida da sua adequação às expectativas do cliente (utente ou cidadão) que propomos dedicar a nossa atenção<sup>6</sup>.

Se a qualidade não é uma novidade tanto no sector privado como no público, é neste último que se têm sentido maiores pressões e dificuldades na sua projecção. Não que a qualidade não esteja na ordem do dia. Está, mas parece continuar a ser uma preocupação com maior pendor teórico do que prático.

Com efeito, mesmo que o actual enquadramento jurídico pudesse traduzir algum desencorajamento ou falta de incentivo para o desenvolvimento da qualidade dos serviços na Administração Pública – que não nos parece de todo, que o faça –, importa que esta cultura de qualidade, orientada para o cliente, se efective e desenvolva. Perante a posição monopolista e lógica de funcionamento dos serviços públicos, a que já fizemos referência, as necessidades ligadas à captação, ou ainda mais, à retenção dos clientes não é sentida com a mesma profundidade que o é no sector privado. É inegável que neste sector a questão da qualidade – centrada no cliente e na sua satisfação –, e a sua relação para com a organização já constituem, tendencialmente, preocupações consolidadas. E são-no por se perceber que daí advêm vantagens em termos de valor acrescentado, de diferenciação, com repercussões directas na competitividade e sucesso das organizações e, conseqüentemente, na sua sobrevivência (Parasuraman *et al.*, 1988, p 13). Parece-nos, pois, dever ser esta a linha de pensamento que os vários serviços que constituem a Administração Pública devem prosseguir, em alinhamento, como refere Moreira (1992, p 66), “*com um mundo que exige eficácia (...) simplificação, agilização e celeridade do procedimento administrativo*”. Actualmente, as águas calmas e solenes em que navegaram estes serviços, têm vindo a ser postas em crise<sup>7</sup>, criando um turbilhão na vida organizacional desses serviços.

---

<sup>6</sup> Além desta abordagem, Pinto (2003, p 51) refere-se a outras abordagens à qualidade, distinguindo entre qualidade como excelência; qualidade como valor e qualidade como conformidade com as especificações.

<sup>7</sup> A título de exemplo, veja-se as repercussões do PRACE, Programa SIMPLEX ou do Plano Tecnológico.

Surge-nos pois como determinante (re)conhecer a importância da qualidade percebida dos serviços e, seguramente, ainda mais importante, operacionalizá-la no terreno em ordem à sua medição. É justamente sobre esta segunda força de acção que propomos desenvolver o nosso trabalho.

Para tanto apresentamos um instrumento de medida, um modelo específico para avaliação de serviços e que se adequa a conhecer o nível de qualidade percebida nos serviços (que servirá de base ao constructo que utilizamos para medir a qualidade no nosso estudo). Qualidade que se obtém por comparação entre a percepção e a expectativa do cliente, relativamente ao que lhe foi proporcionado ou fornecido num determinado serviço. Referimo-nos à escala SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1988).

Ainda antes de entrar na explicação deste instrumento, uma breve abordagem aos serviços e suas características, balanceando uma reflexão sobre a relação e terminologia a empregar quando nos referimos às relações entre os serviços públicos em geral e o cidadão, com maior acuidade sobre um tipo especial de serviço público de que somos servidores: a Polícia. Trataremos da explicação deste instrumento, enquadrando-o na conceptualização da qualidade do serviço, seguindo também aqui a orientação dos seus autores, procurando, sempre que se tornar oportuno, enriquecê-la com outros contributos.

Neste sentido, havemos de distinguir serviço de produto e perceber o que influencia as expectativas do cliente. Após esta breve mas necessária análise, debruçamo-nos com maior propriedade sobre o instrumento propriamente dito, dissecando a sua origem, as dimensões que integra e explicando o contexto dos *gaps*. Finalizaremos este capítulo com a explicação sobre a forma de medir a qualidade através da escala SERVQUAL, que antecede a concretização dos nossos objectivos específicos e hipóteses de estudo.

### **Conceito de serviço e suas características**

O conceito de serviço é fundamental para que, por um lado, a organização defina o que está a disponibilizar e, por outro, o que o cliente está a adquirir. Nesta lógica podemos distinguir entre o serviço na perspectiva da organização e o serviço na perspectiva do cliente. Para aquela o serviço traduz a forma como a organização gostaria que os seus serviços fossem percebidos por todos quantos têm interesse na organização (clientes, colaboradores, accionistas...); para este o serviço é a forma como o cliente percebe o serviço da organização (Johnston e Clark, 2002, p 54-5).

De entre várias definições possíveis, consideramos o serviço como uma actividade (ou conjunto de actividades), com natureza mais ou menos intangível, que resulta da interacção entre o cliente e o prestador do serviço, tendente a suprir uma necessidade do cliente e cuja produção pode, ou não, estar associada a um bem físico (Grönroos, 1993, p 34-7).

É comum comparar ou confundir serviços com produtos ou bem físicos. Mesmo que o resultado de um serviço possa ser um produto tangível, é necessária a distinção de ambos. O Quadro 1 facilita a compreensão, aludindo a algumas características de uns e outros.

Pese embora todas estas características diferenciadoras, a literatura aponta para uma tríade clássica que caracteriza os serviços: a sua intangibilidade, simultaneidade e heterogeneidade (Parasuraman *et al.*, 1985, p 42). A intangibilidade tem que ver com a sua natureza não definida enquanto objecto, significando que não pode ser observada antes de ser prestada. A sua heterogeneidade está ligada ao conceito de universalidade da sua prestação ou consumo, isto é, estão disponíveis a todos – nesse universo –, com cargas de prioridade e necessidade distintas, dependendo de quem os executa, de quem os recebe e do local onde são prestados. A impossibilidade de separação entre a produção e o consumo traduz a ideia que uma e outro ocorrem em simultâneo (Rocha, 2006, p 26).

Quadro 1 – Características de «serviços» e «produtos»

Serviço	Produto
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumo simultâneo com a execução</li> <li>- Cliente é parte do processo</li> <li>- Reposição improvável</li> <li>- Qualidade vinculada à figura do funcionário</li> <li>- O cliente dificilmente pode experimentar antes</li> <li>- Pode não precisar de bens (produtos) para a sua realização</li> <li>- Uma falha pode ser considerada uma ofensa pessoal</li> <li>- A satisfação do cliente é percebida na hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pode ser armazenado</li> <li>- Produção desvinculada do cliente</li> <li>- Substituições possíveis</li> <li>- Qualidade vinculada ao bom funcionamento</li> <li>- É fácil fazer uma demonstração</li> <li>- Precisa de ter sempre associado um serviço (vendas, assistência técnica etc.).</li> <li>- Uma falha é considerada um defeito da linha de produção</li> <li>- O cliente pode não usar o que comprou.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Trancoso (1993).

## Os serviços na Administração Pública: cliente ou simplesmente cidadão?

Frequentemente vemos empregue a terminologia “cliente” nas relações entre cidadão e Administração Pública. Aliás, essa não é uma questão apenas portuguesa. Por questões de oportunidade e em jeito de exemplo, traduzimos a declaração de Al Gore (Magalhães, 1996, p 23): *“Precisamos de uma administração federal que sirva mais e peça menos. Precisamos de uma administração federal que trate os cidadãos como clientes ...”*. Será que nesta relação entre o cidadão e os vários serviços da Administração Pública, ele assumirá sempre a figura de cliente?

Evidentemente que não. Cremos seriamente que o termo se utiliza, por um lado, por questões de simplicidade técnica (facilidade em estabelecer o paralelismo entre a administração privada e a pública), e por outro, por uma questão visionária que o mesmo encerra (como uma «imagem criadora de futuro» (Silveira e Trindade, 1992), no sentido de orientar os vários serviços para um serviço de qualidade ao cidadão, preparando os funcionários para o futuro). Isto para dizer que, em boa verdade, o cidadão perante a Administração Pública é isso mesmo, um cidadão, com direitos e deveres e de quem se espera um efectivo comprometimento de cidadania. É que, como refere Moreira (1992, p 66-7), *“É sempre bom lembrar que a Administração Pública não é mais uma simples empresa; é uma empresa vinculada a certos princípios constitucionais (...) Ao nível da Administração Pública, não há clientes, há cidadãos—contribuintes, com direito a serviço de qualidade e a uma boa gestão dos recursos postos à disposição da Administração Pública com os seus impostos”*.

Mesmo assim, serviços há na Administração Pública que não podem considerar o cidadão como um cliente *stricto sensu*<sup>8</sup>. Como exemplos referem-se apenas os serviços prisionais e os serviços de polícia. Embora diferentes, estes serviços encerram um conceito próprio sobre a condição do cidadão perante estes serviços, a que Mintzberg (1996, p 78) se referiu, como súbditos. Vejamos então.

A Polícia intervém sob diversas formas com o cidadão: por solicitação deste (vítima de crime, acidente de viação, ...) ou por acção da própria Polícia, sem qualquer tipo de solicitação do cidadão (fiscalização ou questões de ordem pública, ...). No primeiro caso, o cidadão quase que se compromete com a condição de cliente (tem uma necessidade e solicita um serviço público que a debele). Consideramos quase, porque existe nesta relação, não uma situação de superioridade do cliente ou igualdade (podendo exigir do prestador), mas sempre uma posição de domínio formal, de *iure*

---

<sup>8</sup> Para uma leitura mais profunda sobre o cliente nos serviços públicos, Cf. Brysland *et al.* (2001) e Donnelly *et al.* (2006).

*imperium*, da Polícia em relação ao cidadão e que não se consegue anular (quanto mais não fosse, pela posse monopolista de certos serviços). É assim por ordem da nossa matriz fundamental – a Constituição da República Portuguesa.

Já no segundo caso, o cidadão afasta-se dessa condição. Mesmo assim julgamos ainda possível graduar essa condição, distinguindo entre acções próprias da Polícia versando questões de fiscalização, das de ordem pública.

Abordando estas últimas, a complexidade e especificidade que encerra este tipo de intervenção leva a que o foco da atenção policial no que ao cidadão diz respeito, não seja a sua condição de cliente, mas antes se resuma à salvaguarda dos seus direitos, liberdades e garantias constitucionais. Com efeito, quando há necessidade de intervenção a este nível não estamos no domínio de uma mera relação de mercado, num respeito de um acordo invisível ditado pelas regras de mercado (mão invisível de Adam Smith) mas no accionamento de uma cláusula especial, ditada pela ordem constitucional, que estabelece as regras de actuação policial em nome dum interesse maior: o interesse colectivo.

O mesmo exercício pode ser considerado para as acções de fiscalização da Polícia. Não sendo tão complexas, as condições desse contrato também não têm que ser tão restritivas. Assim o interesse do cidadão é tido em conta, mas mais uma vez, numa condição que é relativa considerando o bem comum, a sociedade. É natural que o cidadão nessas circunstâncias tenha direito a um serviço adequado, mas também aqui, sem correspondência directa com a natureza de cliente da administração privada. Veja-se que na maioria das intervenções por fiscalização, se se ponderasse essa condição de cliente (como na administração privada), tal significava poder escolher e, decorrente dessa escolha, poder recusar. Bem se vê que nessas condições, essa maioria tenderia a prescindir – como é natural – da actuação da Polícia, uma vez que, sob qualquer forma, a sua dimensão de liberdade sai afectada (seja pela retenção, mesmo que breve, seja pelo sancionamento pecuniário ou sujeição a pena futura). Além de estar sujeito ao estado natural de *iure imperium* da Polícia, também aqui, não pode, em certa medida, serem-lhe reconhecidos direitos que a sua condição de cliente na administração privada prevê e explora.

Em boa verdade, numa e noutra situação não se abandona totalmente a lógica clientelar. O que de facto se altera é a focagem: deixa de ser o cidadão, individualmente considerado, para ser a sociedade a corporizar esse sentido, assumindo-se esta, como cliente (e assim é esta que adquire o direito a ser bem servida).

Mas em qualquer caso, sublinhamos, tal não significa que a condição que o cidadão possa ocupar seja impeditiva da melhor prestação do serviço, até com

aproximações à condição de cliente reconhecida na administração privada, como vimos. Mas por definição, em relação aos serviços policiais, o cidadão não é cliente, nem o pode ser.

### **A qualidade do serviço**

O cliente é uma parte fundamental para qualquer organização. A ele se deve, em princípio, a sua própria existência. O que porventura diferencia as organizações é o grau de importância, o patamar em que colocam o (seu) cliente. Essa importância baseia-se no constructo de que o cliente é o juiz, de facto, da qualidade dos serviços, determinando a continuidade e o sucesso da organização. E, assim, a qualidade dos serviços ao cliente surge, além de diferencial competitivo, como uma premissa fundamental do negócio da organização (Parasuraman *et al.*, 1988, p 13).

Mesmo sendo uma evidência pacífica, nem sempre tem tradução na prática. Johnston *et al.* (2002, p 122) referem-se aos problemas comuns das organizações na interpretação destas evidências, ou seja, descobrem-se desejos e necessidades dos clientes, não por aquilo que realmente sentem ou necessitam, mas sustentados em premissas desajustadas, capacidade de previsão ou conhecimento repetido. Não sendo irrelevante esta informação, pode enviesar as reais necessidades e desejos dos clientes, se estes não forem continuamente auscultados<sup>9</sup> sobre a qualidade (e pertinência) daquilo que lhe está a ser disponibilizado.

Acresce ainda que enquanto a qualidade de um produto se pode medir de forma objectiva (durabilidade, defeitos, cor, aspecto, cheiro ...), um serviço oferece dificuldades acrescidas. Com efeito, tendo em conta as suas características (intangibilidade, simultaneidade e heterogeneidade), este tende a admitir antes uma avaliação abstracta, subjectiva ou vaga e, por isso, de difícil objectivação (medição) (Parasuraman *et al.*, 1988, p 13).

E aí começa, sem dúvida, uma das maiores dificuldades em todo este processo: como medir a qualidade do serviço?

Embora a qualidade possa ser interpretada no sentido de respeitar determinadas normas ou procedimentos, seguiremos o conceito de qualidade segundo o qual esta

---

<sup>9</sup> Estamos em crer que esta auscultação, além de ser determinante para o negócio da organização, também pode ser determinante na fidelização da relação que se estabelece com o cliente, dando-lhe importância, convidando-o e envolvendo-o na solução que lhe pode ser proposta ou oferecida. No caso concreto da Polícia esta relação tem natureza diversa, mas o elo relacional continua a ser fundamental. Num contexto de relacionamento e, principalmente, nos momentos críticos, não é razoável esperar que as partes confiem umas nas outras, se esses se constituírem como a única oportunidade de interagirem entre si. (v.g. Contratos Locais de Segurança).

resulta da comparação entre as expectativas e as percepções do serviço prestado (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2000, p 249).

Como forma de responder à dificuldade de medir a qualidade em serviços, Parasuraman *et al.* (1985) desenvolveram um modelo conceptual susceptível de avaliar a qualidade dos serviços, tanto no sector privado como no público<sup>10</sup>: a escala SERVQUAL. Modelo que, justamente, navega no conceito de qualidade que seguimos.

Antes mesmo de avançar para o desenvolvimento do instrumento, é oportuna uma breve distinção entre alguns termos, por vezes utilizados sem o seu verdadeiro alcance. Quando se trata de avaliar um serviço, é comum utilizar os termos: qualidade do serviço e satisfação com o serviço. É, pois, útil distinguir os dois conceitos, que são afins. A satisfação traduz um sentimento momentâneo, fruto de uma reacção emocional por via da confirmação (ou não) de determinada expectativa. Já a percepção de qualidade se assume como constructo mais profundo e continuado no tempo. Quer isto dizer que uma percepção de serviço insatisfatória não cria, necessariamente, uma percepção de falta de qualidade do serviço. Mas já a sua repetição ao longo do tempo pode induzir uma percepção de falta de qualidade do serviço (Parasuraman *et al.*, 1988, p 16).

### **Modelo de qualidade do serviço**

O constructo que serve de pressuposto à escala SERVQUAL, diz respeito à qualidade percebida pelo cliente, assumindo este – como defendem Berry *et al.* (1990, p 29) –, o papel de juiz, de soberano, na avaliação que faz da qualidade do serviço.

Estes autores distinguem entre qualidade percebida e qualidade objectiva. Aquela é uma forma de atitude, relacionada com a satisfação do serviço prestado, por comparação entre o serviço que recebeu (percepção) e o serviço que desejava (expectativa); esta remete para aspectos objectivos ou características específicas de determinado objecto, como sejam os seus defeitos ou a sua normalização (Parasuraman *et al.*, 1988, p 15).

---

<sup>10</sup> Sendo que nestes casos concordamos com a opinião de Brysland *et al.* (2001, p 393), quando se referem à necessidade de definir *ab initio*, qual é o seu cliente.

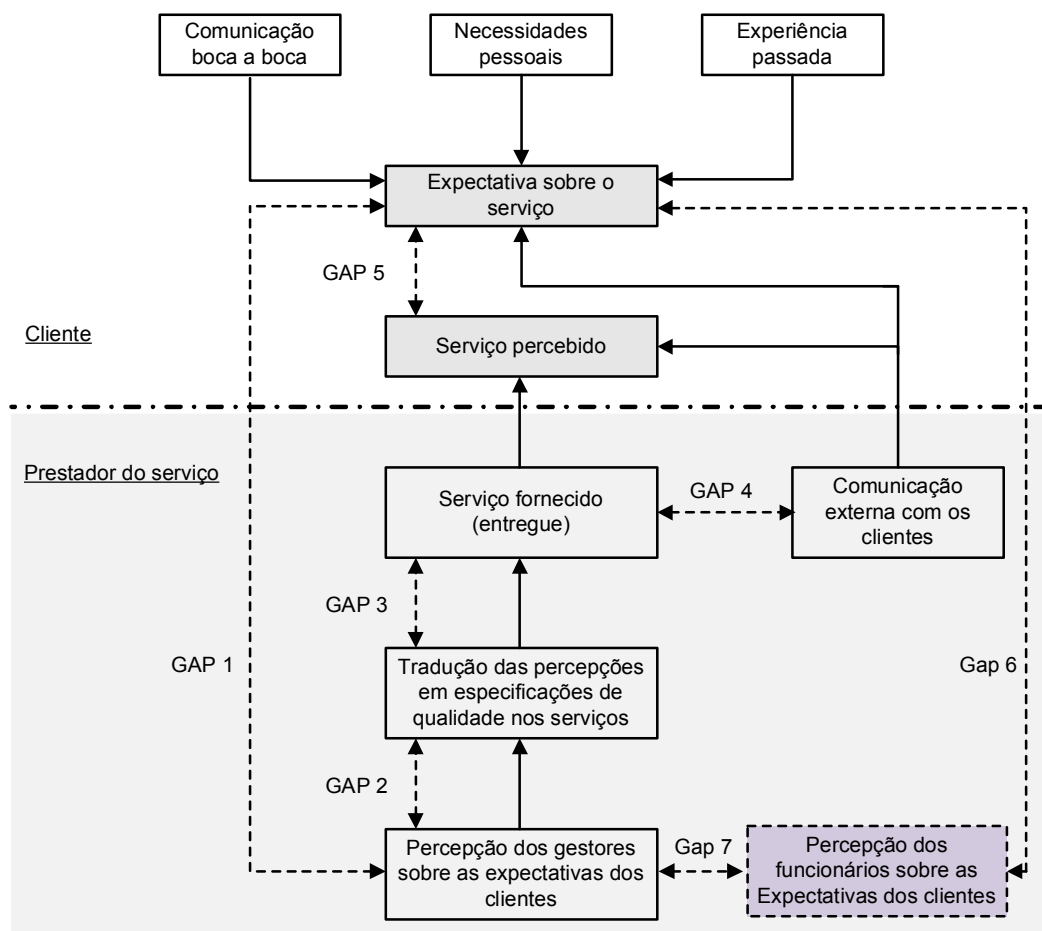


Figura 1 – Modelo de qualidade de serviço (extra *gaps*)

Fonte: Adaptado de Parasuraman et al. (1985) e Shahin (2004).

Partindo do pressuposto que a qualidade do serviço emerge da conformidade entre as expectativas e as percepções dos clientes em relação a determinado serviço prestado, estes autores concluíram que podem verificar-se, no entanto, discrepâncias (*gaps*) entre essas expectativas e as percepções do serviço conseguido (desconfirmação ou não confirmação dessas expectativas). Nessa linha de pensamento, à medida que o serviço prestado supera a expectativa do cliente, a sua percepção de qualidade aumenta e, por oposição, quando a prestação está abaixo dessa expectativa, a qualidade diminui.

O modelo conceptual que daqui resulta (*Service Quality Model*) (Figura 1) procura sintetizar as fontes associadas ao problema da falta de qualidade dos serviços, em ordem à sua supressão e consequente melhoria. Nele se percebem os fenómenos relacionados com os clientes (parte superior) e os fenómenos associados ao prestador do serviço (parte inferior), sendo considerado um modelo orientador do caminho a empreender na análise e planeamento de processos de (melhoria) qualidade. (Grönroos, 2007, p 114-5).



Na relação entre cliente e prestador de serviços, é sobre este último que incidem maiores responsabilidades na determinação da qualidade do serviço e é justamente nessa parte da relação que se encontram o maior número de *gaps* (quatro). Seguindo a descrição dos autores (Parasuraman *et al.*, 1985), deles damos conta de forma sucinta.

A primeira discrepância (*gap 1*) resulta da divergência entre as percepções dos gestores relativamente às verdadeiras expectativas dos clientes. Com efeito, nem sempre os gestores percebem (e por isso, não têm capacidade de antecipar) o que os clientes esperam de um determinado serviço. Essa inabilidade é causa suficiente para afectar a percepção de qualidade do serviço por parte dos clientes.

Mesmo quando os gestores têm consciência das expectativas dos clientes, nem sempre os serviços estão orientados e estruturados para a prestação de serviços de qualidade. Tal pode suceder por falta de envolvimento dos serviços, por flutuações de mercados difíceis de corresponder ou, simplesmente, pelo alheamento dos gestores relativamente à prestação de serviços de qualidade. Esta discrepância entre a percepção das expectativas dos clientes e sua efectiva tradução em especificações dadas aos serviços em matéria de qualidade, pode enviesar a avaliação que o cliente faz. Nisso se traduz o *gap 2*.

A terceira discrepância (*gap 3*) surge quando, mesmo perante a existência de orientações específicas dos serviços para a qualidade, existe um afastamento entre essas especificações e o desempenho alcançado nessa prestação. Dito de outra forma, os serviços já integraram o conceito de qualidade, mas ainda não atingem um patamar ajustado ao serviço expectável por parte do cliente.

As expectativas dos clientes são susceptíveis de serem influenciadas sob múltiplas formas. Uma delas é a comunicação externa. Quando uma organização utiliza esta plataforma, anunciando e prometendo para além daquilo que consegue realizar de facto, está a criar uma expectativa ao cliente que não terá correspondência no serviço prestado. Pode suceder também que a organização não faculte informação pertinente que podia ter relevância para uma apreciação mais favorável sobre a qualidade do serviço prestado. Um e outro caso corporizam o *gap 4*, ou seja, a discrepância entre os serviços disponibilizados ao cliente e aquilo que lhe é (ou não) anunciado.

Finalmente, quando se verifica uma divergência entre a expectativa que o cliente tinha sobre a prestação do serviço e a percepção que decorre dessa prestação, surge o *gap 5*. Esta discrepância é resultado das influências determinadas pela expectativa do cliente face ao serviço e pelas falhas ocorridas na prestação desse serviço (*gaps* do lado do prestador do serviço).

Aditando ao modelo original, Shahin (2004, p 2) enumera ainda duas outras discrepâncias: a que decorre da diferença entre as expectativas dos clientes e a percepção dos funcionários sobre essas expectativas e que tem causa na desconsideração dessas expectativas por aqueles funcionários, no atendimento (*gap 6*); e ainda a que tem origem na divergência entre as percepções dos funcionários e a percepção dos gestores, agora como resultado da diferença entre o que os gestores percebem e o que o serviço entende sobre as expectativas dos clientes (*gap 7*).

Tal como já referimos, a definição destas discrepâncias resultou no *Service Quality Model*. Este modelo advoga que o serviço de qualidade depende essencialmente do fosso determinado pelo *gap 5* (relação entre a expectativa e a percepção do cliente face ao serviço disponibilizado), sendo que este é, por sua vez, afectado pelas relações entre os restantes *gaps*. Verifica-se assim, que as discrepâncias que ocorrerem do lado do prestador do serviço são susceptíveis de implicarem maior impacto (positivo ou negativo) na percepção da qualidade do serviço.

Alinhando-nos por Fitzsimmons *et al.* (2000, p 250) e Johnston *et al.* (2002, p 147), seguimos as combinações possíveis para o *gap 5* e possíveis resultados. Assim, temos:

- a) Percepções > expectativas: a qualidade percebida é alta (excepcional), resultando tendencialmente em clientes encantados;
- b) Percepções = expectativas: a qualidade percebida é aceitável (satisfatória), resultando em clientes satisfeitos;
- c) Percepções < expectativas: a qualidade percebida é baixa (inaceitável), resultando tendencialmente em clientes insatisfeitos.

Notemos que a simplicidade destas relações nem sempre resultam em objectividade de análise sobre a qualidade do serviço. Com efeito, perante baixas expectativas do cliente sobre o serviço, um mau desempenho do serviço pode ser percebido como de qualidade satisfatória, apenas porque as expectativas foram (facilmente) excedidas. De forma análoga, a qualidade do serviço pode revelar-se baixa mesmo que suportada em valores altos para as percepções e para as expectativas (Johnston e Clark, 2002, p 128).

### **Determinantes na avaliação da qualidade do serviço**

Neste primeiro estudo, além da identificação e implicação destas relações, foi igualmente notado o alinhamento de critérios que os clientes utilizavam para avaliar a

qualidade do serviço. Estes critérios, por apresentarem similitudes, agruparam-se em 10 categorias principais, constituindo as «determinantes da qualidade do serviço».

E são determinantes porque, justamente, são utilizadas pelos clientes para a formação de expectativas sobre serviço, para a apreciação do serviço prestado e, conseqüentemente, para julgar a qualidade do serviço. Importa, pois, conhecer cada uma delas, disso se dando conta no Quadro 2.

Quadro 2 – Determinantes na avaliação da qualidade de serviços

Determinante	Significado
Fiabilidade	Comprometimento e/ou cumprimento dos serviços tendo em vista a prestação adequada do serviço
Receptividade	Prontidão no atendimento e a disponibilidade para informar o cliente
Competência	Conhecimento e capacidade técnica adequada para responder às necessidades do cliente
Acesso	Proximidade e facilidade de contacto
Cortesia	Respeito, consideração e simpatia no contacto pessoal
Comunicação	Informar os clientes utilizando uma linguagem acessível e de fácil compreensão
Credibilidade	Capacidade de transmitir confiança (honestidade, verdade)
Segurança	Ausência de risco ou dúvida na relação que se estabelece e garantia de confidencialidade
Compreensão	Esforço em compreender as necessidades do cliente
Tangibilidade	Aparência e qualidade dos elementos físicos do serviço

Fonte: Adaptado de Parasuraman et al. (1985, p 48).

### Factores que influenciam as expectativas

Além da influência destes determinantes sobre as expectativas, os autores registam igualmente a importância de quatro outros factores (Parasuraman *et al.*, 1985, p 49). A Figura 2 representa esses factores.

O primeiro traduz a comunicação informal, aquela que flui de boca em boca. O cliente é influenciado por informação vinda de várias fontes (família, amigos, *media*), sob várias formas (comentário, recomendações), criando ou reforçando expectativas (positivas ou negativas) sobre o serviço e seu prestador.

Todos os clientes apresentam uma matriz de necessidades pessoais que procuram satisfazer. Estas necessidades variam de situação para situação (serviço) e de cliente para cliente (dependendo de elementos como a personalidade, circunstâncias de vida). Referimo-nos ao segundo factor: necessidades pessoais.

O terceiro factor diz respeito à experiência anterior. Qualquer cliente é influenciado, em parte, pela experiência colhida anteriormente. E essa influência faz-se em relação à expectativa sobre o serviço futuro, relativamente àquele ou a outro prestador. Um cliente pode ter baixas expectativas por força de um serviço com mau desempenho, ou altas, motivado por uma experiência positiva.

Estes três factores têm a particularidade de estarem no domínio da acção individual, ou seja, não estão sujeitas a acção directa do prestador.

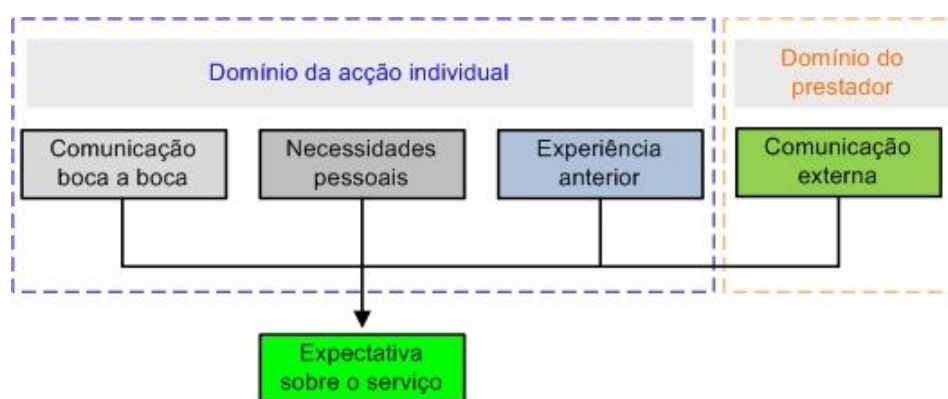


Figura 2 – Factores que influenciam a expectativa sobre o serviço

Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.* (1985, p 48).

O quarto e último factor – este sim, na esfera de acção do prestador – tem que ver com a comunicação externa. E esta pode basear-se quer na informação disponibilizada por funcionários ou nos folhetos de informação ou publicidade institucional (criando assim determinada expectativa), quer nas inferências que o cliente constrói com base em elementos tangíveis ou não (o tipo de construção de um hospital pode criar uma expectativa positiva sobre a qualidade do atendimento que ali se oferece). No primeiro exemplo aborda-se a comunicação explícita e, neste último, a comunicação implícita (Accounts Commission for Scotland, 1999, p 10).

No conjunto, as evidências teóricas sobre os determinantes na avaliação da qualidade do serviço e os factores que influenciam as expectativas, preconizaram estudos adicionais sobre o desenvolvimento de um instrumento suficientemente capaz de medir a qualidade do serviço prestado. É esse caminho que percorremos a seguir.

### A escala SERVQUAL

Recuperando as dez dimensões chave (cada uma reunindo aproximadamente 10 itens), os autores coligiram 97 itens. Cada item continha duas frases (uma para medir as expectativas e outra para as percepções sobre serviço prestado), elaboradas em parte,

de forma positiva e negativa e utilizando uma escala de tipo Likert, com amplitude de sete pontos (1 - “discordo totalmente” até 7 - “concordo totalmente”). As frases respeitantes às expectativas foram agrupadas (constituindo uma parte do instrumento) e o mesmo se fez em relação às percepções.

Após aplicação do instrumento junto de uma população de 200 indivíduos e do correspondente tratamento estatístico, os autores apuraram 34 itens e sete dimensões. A primeira fase do estudo estava concluída apresentando os itens entre si, valores de consistência interna adequada para prosseguir com nova investigação.

Prosseguindo o refinamento do instrumento, os autores volveram em novo estudo, constituindo uma nova amostra (indivíduos repartidos equitativamente por 4 tipos de serviço fornecidos por 4 empresas conhecidas e de dimensão nacional) e aplicando os questionários com a integração dos 34 itens (representando as sete dimensões para avaliar a percepção da qualidade dos serviços). O objectivo era agora avaliar a robustez da nova escala para medir a qualidade do serviço nessas empresas.

Os resultados desta nova investigação apontaram para a consolidação de três das dimensões originais (Tangibilidade, Fiabilidade e Receptividade) e no agrupar de itens de modo a constituir duas novas dimensões: Segurança e Empatia. O Quadro 3 ajuda-nos a perceber a correspondência entre as dez dimensões originais e as cinco que o estudo acabava de apurar. Igualmente reproduz os itens englobados em cada dimensão e que dão forma ao questionário que serve de base à escala SERVQUAL.

Retomemos o significado de cada uma das dimensões proposto no modelo:

- Tangibilidade – aparência das instalações, do equipamento e do pessoal de serviço;
- Fiabilidade – capacidade para prestar o serviço conforme prometido, de forma precisa, confiável e segura;
- Receptividade – disponibilidade para ajudar o cliente e fornecer-lhe prontamente o serviço;
- Segurança – O conhecimento e a cortesia do funcionário e a sua capacidade para transmitir segurança e confiança;
- Empatia – A facilidade de contacto, a atenção e a compreensão prestadas ao cliente.

Quadro 3 – Dimensões originais da qualidade vs dimensões do SERVQUAL

Dimensões originais	Tangibilidade	Fiabilidade	Receptividade	Segurança	Empatia
Tangibilidade	I1, I2, I3, I4				
Fiabilidade		I5, I6, I7, I8, I9			
Receptividade			I10, I11, I12, I13		
Competência					
Cortesia					
Comunicação				I14, I15, I16, I17	
Credibilidade					
Segurança					
Compreensão					I18, I19, I20, I21, I22
Acesso					

Deve notar-se que as dimensões apresentadas oferecem diferentes pesos em termos de contributo para a qualidade percebida do serviço. Assim, a dimensão Fiabilidade é responsável por 32% do peso total, a Receptividade por 22%, a Segurança por 19%, a Empatia por 16% e, finalmente, a Tangibilidade apresenta um peso de 11% do total (Berry *et al.*, 1994).

De forma integradora, a Figura 3 traduz o que influi no processo de percepção da qualidade do serviço: as determinantes da qualidade do serviço (fazendo-se nota das dimensões originais) e os factores que influenciam as expectativas do cliente.

Uma versão revista da escala SERVQUAL resulta dos estudos de Parasuraman *et al.* (1991). Nesse estudo procederam a alterações em itens específicos (melhorando a sua redacção ou afastando a sua formulação negativa) de modo a obterem melhores propriedades psicométricas, tornando a escala mais confiável. Além destas alterações, foi introduzida uma questão para avaliação do peso relativo de cada dimensão na determinação da qualidade percebida, solicitando-se aos respondentes a distribuição de 100 pontos pelas cinco dimensões, de acordo com a importância que lhe atribuíam.

Em qualquer caso, os componentes e estrutura básica mantiveram-se, constituindo o SERVQUAL um instrumento adequado à medição da qualidade em serviços e, graças à sua flexibilidade, um dos modelos mais utilizados para a medição da qualidade em serviços.



Figura 3 – Processo de percepção da qualidade do serviço: suas influências

Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.* (1985, p 48).

Mesmo com uma aplicação tão vasta, não está imune a críticas. Estas podem sintetizar-se fundamentalmente em três domínios. O primeiro diz respeito às dúvidas sobre a utilização do modelo dos *gaps* como forma de medir a qualidade do serviço. Alguns autores argumentam a ténue evidência de que os clientes avaliam a qualidade do serviço com base na diferença entre percepções e expectativas ( $P - E$ ), patrocinando a exclusividade das percepções nessa avaliação. Nessa perspectiva, o cliente ao ditar a sua percepção já faz uma análise implícita, onde compara a sua expectativa com o serviço percebido (Babakus *et al.*, 1992; Cronin Jr *et al.*, 1992, 1994). O segundo refere-se às dúvidas levantadas sobre a dimensionalidade do instrumento, questionando, particularmente, o número e universalidade das suas dimensões (Babakus e Boller, 1992; Buttle, 1996; Carman, 1990; Cronin Jr e Taylor, 1992, 1994). Finalmente, o terceiro, diz respeito ao tipo de escala utilizada e forma de cálculo do gap. A crítica assenta no facto de diferentes percepções e expectativas poderem resultar num mesmo valor para o *gap* da qualidade (v.g.  $P = 6$ ,  $E = 7$ ,  $G = -1$ ;  $P = 4$ ,  $E = 5$ ,  $G = -1$ ) (Buttle, 1996; Teas, 1993).

A versão final da escala SERVQUAL é assim constituída por duas partes e uma questão para avaliação da importância de cada dimensão na qualidade geral percebida pelo cliente, por distribuição de 100 pontos pelas cinco dimensões, de acordo com a importância atribuída. A primeira parte reúne o conjunto dos 22 itens respeitantes às expectativas sobre o serviço; a segunda, constituída igualmente por 22 itens, diz respeito às percepções do serviço. Para a medição é utilizada uma escala de tipo Likert, com variação de 1 a 7. Pese embora esta estrutura final e o seu pendor de aplicação ao sector privado, o modelo é susceptível de aplicação ao sector dos serviços públicos, devendo,

sempre que necessário, sofrer adaptações (diminuição ou aumento dos itens, reformulação de linguagem), de modo a corresponder a características específicas da organização a analisar (Parasuraman *et al.*, 1988, p 31).

Tal como resulta do SERVQUAL, a avaliação da qualidade de serviço é calculada através do levantamento das diferenças (*gap*) entre os valores das percepções (P) e expectativas (E) para cada um dos 22 itens, através da equação  $Q_i = P_i - E_i$ , ( $i=1,2,3,\dots,22$ ). Desta forma é possível obter, além dos *gaps* individuais ( $Q_s$ ), o *gap* por dimensão e o *gap* que representa a medida de avaliação da qualidade do serviço (*gap* 5). Essa medida de avaliação obtém-se pela média de todos os *gaps* de cada item específico.

São várias as vantagens apontadas à utilização do SERVQUAL (Bryslund e Curry, 2001; Parasuraman *et al.*, 1988; Wisniewski, 2001). Destaquemos as essenciais:

- A sua aplicação regular, além de permitir perceber os níveis de qualidade em cada momento, pode ser útil para realizar benchmarking entre serviços da mesma natureza (na mesma organização ou entre organizações diferentes);
- Foca a dimensão chave na prestação do serviço, permitindo adequações organizacionais de acordo com esses resultados;
- Dá visibilidade aos principais problemas da organização na prestação de serviços de qualidade, pela determinação dos *Gaps*;
- Permite a segmentação de clientes por análise das expectativas e percepções individuais;
- O conhecimento de expectativas e percepções do cliente permite a sua análise constante, numa perspectiva de monitorização do processo de qualidade (especificando prioridades, desenhando e aplicando planos de acção).

Em suma, trata-se de um instrumento que permite oportunidades de diagnóstico aos gestores sobre a qualidade do serviço, facilitando, por isso, os processos de tomada de decisão sobre quais as linhas de orientação a seguir para que os serviços disponibilizados atinjam ou superem as expectativas dos seus clientes.



## Objectivos específicos e hipóteses de estudo

Chegados a esta fase do nosso trabalho, parece podermos agora enumerar os objectivos específicos de trabalho. Estes decorrem do objectivo geral do trabalho<sup>11</sup> e dos dois objectivos que lhe estão associados e que agora recuperamos: (1) aferir a adequação (unidimensionalidade, confiabilidade e validade) do instrumento de pesquisa (questionário) criado para esse efeito e, face a essa adequação, (2) medir a qualidade percebida nestes serviços, relacionando-a com um conjunto de variáveis independentes.

Deste modo, emergem como objectivos específicos do nosso trabalho:

- Determinar o nível de qualidade percebida nos serviços em análise;
- Através do nível de qualidade percebida para cada um dos serviços, determinar as diferenças de desempenho (radar vs acidentes);
- Analisar se existem diferenças no nível de qualidade percebida do serviço, por sexo;
- Apurar se experiências anteriores com serviços da PSP, têm influência no nível de qualidade percebida dos serviços;
- Aferir se a sanção pecuniária (a vulgar multa) funciona como elemento perturbador da avaliação da qualidade (funcionando, neste caso, como elemento negativo nessa apreciação);
- Examinar se a idade do condutor influencia o nível de qualidade percebida do serviço;
- Examinar se o tempo de carta do condutor influencia o nível de qualidade percebida do serviço;
- Verificar se as habilitações literárias do condutor têm influência no nível de qualidade percebida do serviço.

Com base nestes objectivos estabelecemos como hipóteses de estudo:

- H1: O nível de qualidade dos serviços não é satisfatório ( $P < E$ );
- H2: O valor para a dimensão Tangibilidade é negativo ( $P < E$ );
- H3: O valor para a dimensão Fiabilidade é negativo ( $P < E$ );
- H4: O valor para a dimensão Receptividade é negativo ( $P < E$ );
- H5: O valor para a dimensão Segurança é negativo ( $P < E$ );

---

<sup>11</sup> Lembramos que o objectivo geral do nosso trabalho é avaliar a qualidade do serviço percebida pelos condutores que tiveram contacto com um dos dois serviços de trânsito onde desenvolvemos o estudo. Objectivo que se alicerça em duas questões de partida que procuram (1) desocultar a qualidade percebida nestes serviços e (2) a forma de determinar (medir) essa qualidade percebida.

- H6: O valor para a dimensão Empatia é negativo ( $P < E$ );
- H7: O nível de qualidade para o serviço de acidentes não é satisfatória ( $P < E$ );
- H8: O nível de qualidade para o serviço de radar não é satisfatória ( $P < E$ );
- H9: O nível de qualidade para o serviço de radar apresenta um valor mais baixo, quando comparado com o serviço «acidentes» [ $(\text{radar}(P-E) < \text{acidentes}(P-E))$ ];
- H10: O nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o sexo dos condutores;
- H11: O nível de qualidade dos serviços relaciona-se com a existência de contactos anteriores com serviços policiais;
- H12: O nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o sancionamento do condutor no momento da prestação do serviço;
- H13: O nível de qualidade dos serviços relaciona-se com a idade do condutor;
- H14: O nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o tempo de carta do condutor;
- H15: O nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o nível de habilitações dos condutores.

## **CAPÍTULO III – MÉTODO**

Este capítulo destina-se a apresentar de forma precisa a metodologia utilizada na nossa investigação. Com este propósito enunciaremos os aspectos que caracterizam o nosso campo de análise empírica, dando particular sublinhado à natureza específica dos serviços que o compõem. Em seguida, referimo-nos às variáveis e características da amostra consideradas para o estudo. A abordagem com detalhe adequado sobre o instrumento de pesquisa utilizado para medir a qualidade do serviço (versão modificada da escala SERVQUAL) antecede a descrição do guião da sua aplicação prática (recolha de dados) e a apresentação, breve, das técnicas de análise prosseguidas para testar as nossas hipóteses de estudo. Finalizaremos este capítulo tecendo algumas considerações sobre o decurso da investigação, elegendo as principais contrariedades encontradas durante a operacionalização da pesquisa.

### **Campo de investigação**

Para a concretização dos objectivos a que nos propusemos, adoptámos como campo de análise empírica dois serviços de trânsito: serviço de acidentes e o serviço de radar. Estes dois serviços fazem parte da Esquadra Sede de Trânsito, Unidade que pertence à estrutura organizativa da Divisão de Trânsito, do Comando Metropolitano da PSP do Porto. Como referimos na nossa Introdução (Capítulo I), tratam-se de serviços com natureza e missão distintas. Importa pois conhecê-los com maior profundidade.

O serviço de acidentes (cuja designação interna é «Brigada de Acidentes») é composto por 43 colaboradores, repartidos por nove equipas. Cinco dessas equipas são constituídas por sete elementos cada, sendo que cada uma das restantes integra apenas dois elementos. Dos sete elementos, um deles assume funções de chefia.

As cinco equipas da Brigada são responsáveis por atender todas as solicitações (ocorrências) relativas a acidentes de viação que ocorram na cidade do Porto. Complementarmente podem ser solicitadas fora dessa área de jurisdição, quando está em causa um acidente de viação de que resultem vítimas mortais ou feridos graves. A natureza do seu serviço integra-se no conceito técnico de auxílio – prevenção, já que a sua missão principal é ocorrer a solicitações do cidadão ou desenvolver acções preventivas, de visibilidade, em locais de provável sinistralidade<sup>12</sup>, visando-se nestas, fundamentalmente, reforçar a presença positiva da PSP, numa perspectiva de contribuir

---

<sup>12</sup> Estes locais poderão ser determinados pela análise periódica da sinistralidade na área de jurisdição da DT, pelas suas características físicas (traçado da via e condições de pavimento), de

para a tomada de consciência dos condutores para o exercício seguro da condução. Residualmente podem vir a ser intervenientes noutro tipo de acções, nomeadamente, de fiscalização.

Neste serviço e para desenvolvimento do nosso estudo, foi escolhida uma dessas equipas, constituída por sete colaboradores. Doravante esta equipa será tratada por equipa de acidentes e reportará à prestação do serviço de acidentes.

O serviço de radar é composto por uma equipa constituída por nove elementos. Um desses elementos é o chefe da equipa. Reparte a sua missão entre acções direccionadas para o excesso de velocidade e o excesso de peso em veículos de mercadorias. A natureza do seu serviço integra-se no conceito técnico de fiscalização activa, encetando acções de detecção e sancionamento de infracções ligadas ao excesso de velocidade (em locais pré-determinados<sup>13</sup>) ou ao excesso de peso. Com este tipo de acção visa-se criar nos condutores fenómenos de auto-consciência (cultura de cumprimento) que a mera acção de prevenção não cria ou consolida. Distingue-se claramente do serviço de acidentes, na medida em que não actua por solicitação do cidadão, ou seja, actua independentemente da sua vontade. Seguindo o mesmo critério do serviço de acidentes, também esta equipa será no futuro abordada como equipa de radar e enformará a prestação do serviço de radar.

A escolha destes serviços para campo de investigação prende-se com duas ordens de razão: (1) o serviço de acidentes é o que mais se aproxima da relação clássica cliente/fornecedor (mesmo que, reconheçamos, nunca se verifique puramente essa relação); (2) o serviço de radar tem natureza oposta, e ainda uma característica que o distingue de outros serviços de fiscalização: o facto da acção humana estar condicionada por meios de obtenção de prova da infracção (fotografia). Esta característica evita, por um lado, a discricionariedade do agente policial em termos de decisão de actuar - problema referenciado em acções deste tipo (Paoline e Terrill, 2005, p 455-6)<sup>14</sup> -, e, por outro lado, cria a convicção no condutor que a actuação do elemento policial é inevitável,

---

fluidez de trânsito (forte intensidade de tráfego), ou sociais (proximidade de estabelecimentos de ensino, Centros de Idosos, Hospitais, ...).

<sup>13</sup> Os locais para a realização destas acções são seleccionados, fundamentalmente, por critérios que têm que ver com a morfologia da via (traçado, intensidade de trânsito, sinalização, inexistência de passeios...) e relevância social do local (proximidade de estabelecimentos de ensino, hospitais, espaços de lazer...)

<sup>14</sup> Os autores abordam esta questão nestes termos: "...one area of research has utilized traffic stops to illustrate the complexity of patrol work and the many discretionary choices that officers have at their disposal..."

afastando eventuais juízos de (in)justiça sobre a actuação<sup>15</sup>, que pudessem ser factor de perturbação no momento de avaliar a qualidade do serviço.

É a qualidade da actuação quotidiana destes dois serviços que será avaliada por todos aqueles que constituem a amostra do nosso estudo, amostra que retratamos a seguir.

## **Amostra**

Considerando o carácter exploratório deste trabalho e o campo de investigação escolhido, devemos reforçar a ideia de que a generalização de resultados não constitui um objectivo de partida, acompanhando a opção por uma técnica de amostragem não probabilística (Vilares e Coelho, 2005, p 33).

Como tal, o nosso propósito delineou como população alvo do estudo, todos os condutores habilitados com carta de condução, que tiveram vivência com qualquer um dos serviços que temos vindo a apresentar.

Trata-se assim de uma amostra por conveniência, integrando todos os condutores que tiveram, obrigatoriamente, contacto presencial com os agentes policiais destes dois serviços, no exercício da sua missão (actuando por solicitação ou por pró-acção), durante o período que se estabeleceu para a recolha. Nota necessária para referir que, deste universo alvo, considerámos três critérios de exclusão: (1) todos os condutores que estiveram envolvidos em acidentes com vítimas (feridos ou mortos); (2) bem como todos aqueles que, durante a intervenção dos agentes, se constatou terem cometido acto considerado pela lei como crime; e ainda (3) aqueles que depois de informados do propósito do estudo, mostraram indisponibilidade para serem contactados telefonicamente tendo em vista a avaliação do serviço prestado<sup>16</sup>.

Deste modo, o universo inquirido é o somatório de todos os condutores do universo alvo, subtraindo-lhe todos os que integram qualquer um dos impedimentos referidos anteriormente.

---

<sup>15</sup> A tradição de julgar que o agente policial pode desculpar, ainda está enraizada na nossa mente colectiva (a nossa experiência de campo assim o ensina). Parece que será normal e até aceitável pedir ao agente policial que autuou, que reconsidere a sua actuação e resultado, tendo em vista a anulação da sua decisão e do seu procedimento. Mas o mesmo já não se passa (ou no limite, não tem a mesma expressão) em relação a alguns grupos sociais: já não será aceitável pedir ao professor que reconsidere a nota negativa atribuída ao aluno, ou ao juiz relativamente à pena aplicada. É decerto uma diminuição com génese cultural...

<sup>16</sup> Em qualquer intervenção dos agentes policiais, estes anunciavam ao condutor a existência e propósito do estudo. A recolha dos dados necessários à sua prossecução só era realizada com a concordância deste.

Como adiante veremos<sup>17</sup>, a recolha de dados ocorreu em dois estágios diferentes. Durante essa recolha foram desconsiderados de imediato os condutores não elegíveis para a amostra, de acordo com os critérios de exclusão 1 e 2 (acidentes com vítimas e prática de crime), aos quais nem se dava conta da existência e propósito do estudo.

Seguindo essa linha de investigação, no conjunto desses dois períodos, foram recolhidos 313 contactos, correspondendo ao número de condutores que tiveram contacto presencial com os agentes policiais nesses períodos. O Quadro 4 ilustra os restantes dados sobre a nossa amostra, permitindo uma melhor apreciação.

Quadro 4 – Dados de construção da amostra do estudo

	Nº	%
Total de condutores contacto presencial	313	100,0%
Total condutores não disponíveis para contacto futuro	17	5,4%
Total condutores disponíveis para contacto futuro	296	94,6%
<b>Total inquéritos viáveis (respondidos correctamente)</b>	<b>170</b>	<b>57,4%</b>
Total inquéritos inviáveis	126	42,6%
Total inquéritos serviço RADAR	86	50,6%
Total inquéritos serviço ACIDENTES	84	49,4%

Deste universo de condutores, 17 mostraram-se indisponíveis para contacto futuro (critério de exclusão 3), representando 5,4% do total. Daqui resultou um potencial universo a inquirir de 296 condutores, ou seja 94,6% de todos os condutores. É este número que fixa a nossa amostra a inquirir.

Este número (296) tem correspondência com o total de entrevistas telefónicas efectuadas. No entanto nem todas foram bem sucedidas. Destas, lográmos obter 170 respostas (inquéritos viáveis) o que corresponde a 57,4% do total. As respostas negativas (inquéritos inviáveis) foram 126, reflectindo 42,6% do total da amostra inquirida. Neste quadro ainda podemos verificar a incidência de entrevistas positivas, por cada tipo de serviço avaliado. Para o serviço de radar obtivemos 86 respostas (50,6%) contra as 84 respostas (49,4%) apuradas para o serviço de acidentes.

<sup>17</sup> Vide «Operacionalização da recolha».

Estes dados permitem perceber o índice de respostas (57,4%) e, por oposição, o índice de não respostas (42,6%)<sup>18</sup>. Reflectem igualmente um equilíbrio adequado e desejável entre as respostas para o serviço de radar (86 – 50,6%) e para o serviço de acidentes (84 – 49,4%).

Sublinhamos a importância deste equilíbrio na medida em que os serviços, como já atrás referimos, têm natureza e missão diversa. Este equilíbrio garante riqueza na diversidade das respostas podendo conferir, cremos nós, maior solidez aos resultados obtidos.

Por fim, uma nota sobre a adequação do número total de casos obtidos (N=170). Tendo em conta limitações temporais, de custo e operacionalização – que em local próprio serão dissecadas –, entendeu-se que este universo seria apropriado considerando os propósitos deste estudo e as técnicas estatísticas que nele se desenvolvem.

### **Variáveis da investigação**

O constructo das variáveis seguiu o alinhamento dos objectivos traçados e correspondentes hipóteses de estudo. A recolha dos valores dessas variáveis foi materializada através de questionário. O Quadro 5 apresenta as variáveis do questionário<sup>19</sup>, a sua escala de medida e gama de valores. As restantes variáveis (Origem, Nº Quest,...) apenas servem propósitos de controlo, facilitação de recolha e tratamento subsequente da informação.

---

<sup>18</sup> Este valor (aparentemente) alto para o índice de não respostas pode estar relacionado com os critérios utilizados para considerar o questionário «inviável», assunto que abordamos com maior acuidade em «Entrevista telefónica».

<sup>19</sup> A variável *Sancionamento* deve entender-se como a vulgar multa. Utilizamos este termo para que facilmente se perceba o seu alcance, já que é comumente associada a um sancionamento legal, patrocinado pela acção da Polícia. Mas em favor do rigor jurídico, deixamos aqui a nota necessária para referir que este comportamento sancionado (infracção) preenche um tipo legal que comina, para esse efeito, uma coima. Isso constitui e define uma contra-ordenação (ilícito de mera ordenação social) cujo registo formal corresponde a um Auto de Notícia por contra-ordenação (ANCO) (*cfr.* art. 1º, do Decreto Lei 433/82, de 27 de Outubro – Regime Geral das Contra-Ordenações).

Quadro 5 – Variáveis do estudo, escala de medida e gama de valores

Variável	Escala de medida	Gama de valores
Sexo	Nominal	1 – Masculino 2 – Feminino
Idade	Rácio	1 – 18 a 29 anos 2 – 30 a 44 anos 3 – 45 a 59 anos 4 – => 60 anos
Tempo carta	Rácio	1 – < 10 anos 2 – 10 a 20 anos 3 – > 20 anos
Sancionamento (multa)	Nominal	1 – Não 2 – Sim
Habilitações literárias	Ordinal	1 – 1º Ciclo 2 – 2º Ciclo 3 – 3º Ciclo 4 – Ensino Secundário 5 – Ensino superior
Expectativas (E1, E2,...,E20)	Ordinal	1 - Discordo completamente 2 -..., 3 -..., 4 -..., 5 -..., 6 -..., 7 - Concordo plenamente
Percepções (P1, P2,..., P20)	Ordinal	1 - Discordo completamente 2 -..., 3 -..., 4 -..., 5 -..., 6 -..., 7 - Concordo plenamente
Qualidade geral	Ordinal	1 - Muito má 2 -..., 3 -..., 4 -..., 5 -..., 6 -..., 7 - Excelente
Contacto anterior	Nominal	1 – Sim, acidente 2 – Sim, multa 3 – Sim, auxílio/solicitação 4 – Sim, fiscalização 5 – Não

## Instrumento de pesquisa

A génese do instrumento de pesquisa utilizado neste trabalho encontram-se, evidentemente, na acção tendente a suprir ou dar resposta às duas questões de partida que dão corpo ao presente estudo e que recuperamos: qual a qualidade percebida nos serviços prestados por qualquer destas duas equipas? como medir essa qualidade percebida?

O método de recolha de informação empírica tem por base uma técnica quantitativa: o inquérito por questionário. Este questionário baseia-se na escala SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) e foi aplicado por administração indirecta, através de contacto telefónico<sup>20</sup> com os condutores que constituíram a amostra.

<sup>20</sup> A opção por este tipo de aplicação dos questionários foi devidamente ponderada. A opção por esta modalidade em detrimento de outras (v.g. via postal) tem a ver com os deméritos anunciados



Como já anunciámos, a escala SERVQUAL constitui um modelo conceptual susceptível de avaliar a qualidade dos serviços, tanto no sector privado como no público. Por ser um instrumento flexível, admite adaptações à sua estrutura base, de modo a corresponder às características específicas da organização a analisar (Parasuraman *et al.*, 1988, p 31). Essa sua característica faz com que seja um dos modelos mais utilizados para a medição da qualidade em serviços.

O questionário que vamos utilizar no nosso estudo é uma versão modificada do SERVQUAL. Nele foram introduzidas algumas alterações ao nível da linguagem e do número de itens, que foram diminuídos<sup>21</sup>. A seguir apresentamos de forma breve as duas fases que consolidaram a versão final da escala SERVQUAL modificada (e que designaremos, futuramente, de POLQUAL<sup>22</sup>) e o formato final do instrumento de pesquisa.

## **Fases de desenvolvimento**

### **1ª fase**

Esta fase decorreu entre Novembro/07 e final de Maio/08. Nela colhemos um acervo de alguns trabalhos em várias áreas de estudo que utilizaram o SERVQUAL como instrumento de pesquisa para determinar a qualidade do serviço. Este acervo permitiu apresentar um primeiro esboço. A profícua discussão que entretanto se montou resultou no refinamento do instrumento base, suprimindo alguns itens que se julgaram não adequados e adaptando a linguagem dos restantes, tendo sempre em vista a especificidade dos serviços a avaliar.

Ainda durante esta fase, procurando a melhor clareza e compreensibilidade dos itens, foi possível apresentar o esboço do POLQUAL às equipas participantes no estudo e a outras da mesma unidade organizacional (às quais, entretanto, se solicitou colaboração), num total de cerca de 32 participantes. De forma geral apenas foram apontadas pequenas questões de semântica que em nada desprestigiaram esse esboço, tendo algumas delas sido colhidas na versão final do POLQUAL.

---

em termos de índices de retorno de respostas. Esta pareceu aquela que mais se adequava aos objectivos do nosso estudo.

<sup>21</sup> A versão original do SERVQUAL é constituída por 22 itens, tal como descrito no Capítulo II – Revisão da literatura.

<sup>22</sup> Do inglês “*Police Quality*”.

## 2ª fase

Esta fase decorreu durante o mês de Junho/08. Com a versão final apurada, decidimos efectuar 3 entrevistas de teste (pré-teste), em cenário de *role play*. Com este cenário prosseguíamos alguns objectivos: criar rotina de entrevista, verificar as principais dificuldades de aplicação do questionário aos condutores; avaliar o grau de compreensão dos itens e dificuldades de resposta; e o tempo de duração da entrevista.

Esta decisão mostrou-se acertada. Com efeito foram de imediato notadas duas dificuldades de aplicação do questionário, sendo que uma delas não foi suprida, apresentando implicações na versão final do instrumento.

A primeira dificuldade teve origem na forma como se criou o guião de entrevista. Este teve por base uma disposição separada entre expectativas e percepções (em alinhamento com grande parte dos instrumentos e metodologias aplicadas em estudos envolvendo o SERVQUAL). No entanto, este guião trouxe dificuldades de resposta por parte dos condutores que se reflectiu imediatamente nos tempos (longos) de duração da entrevista, adivinhando implicações ao nível de custos e disponibilidade do entrevistado. A solução de avaliar a expectativa e em seguida a percepção de determinado item mostrou-se conveniente. De facto o condutor elaborava a resposta comparando de imediato aquilo que “esperava” do serviço com aquilo que “encontrou” (proximidade mental da comparação), facilitando o seu juízo de avaliação, assim agilizando e credibilizando a sua resposta.

Esta dificuldade foi suprida alterando o guião de entrevista, colocando o item da percepção logo a seguir ao da expectativa.

A segunda dificuldade foi identificada quando se solicitava ao condutor que distribuisse os 100 pontos pelas cinco dimensões anunciadas. Este pedido tornou-se impraticável. Sentimos que o exercício de relacionamento de variáveis foi extraordinariamente difícil pelo facto do condutor não ter acesso visual ao questionário<sup>23</sup>. O teste revelou que o entrevistador para obter a resposta a esse grupo de resposta tinha que (re)lembrar continuamente a pontuação já atribuída. Esta atitude – inevitável – tinha reflexos no tempo de entrevista (longo) e, ao mesmo tempo, potenciava uma situação de fragilidade do entrevistado, com eventuais implicações na sua disponibilidade e colaboração.

Parecendo-nos que este último aspecto configurava um risco inaceitável, tomou-se a decisão de retirar este grupo de resposta do questionário. Com esta alteração

---

<sup>23</sup> Este é também um problema identificado por Malhotra (2006).

final o instrumento ficou apto a ser utilizado na nossa pesquisa. A sua reprodução encontra-se no Apêndice I.

### **Estrutura do instrumento**

O instrumento que utilizamos neste estudo foi desenhado tendo em vista potenciar, por um lado, a facilidade e controlo de recolha de informação junto de cada equipa e, por outro lado, o seu tratamento subsequente.

A sua estrutura é assim constituída por 4 blocos:

- Informação relativa ao contacto estabelecido. Neste se incluem as datas de contacto e número recolhido para esse efeito, elementos sobre o tratamento do contacto, reagendamentos e, finalmente, conclusão sobre a viabilidade do questionário;
- Dados de caracterização social dos respondentes (nome, sexo, idade, tempo de carta e habilitações literárias), informação sobre a existência de procedimento contra-ordenacional (penalização do condutor)<sup>24</sup>, sobre a natureza do serviço que deu origem ao questionário (equipa de acidentes ou equipa de radar) e o seu número de identificação;
- Matriz estrutural do POLQUAL (conteúdo avaliativo);
- Duas questões soltas, com caixa para inscrição de observações. Uma das questões solicitava a avaliação, em termos gerais, da qualidade do serviço prestado. A resposta a esta questão era graduada numa escala de tipo Likert, com variação de 1 (muito má) a 7 (excelente). A outra questão pretendia averiguar se o respondente já tinha tido contacto anterior com serviços da PSP (registando igualmente a natureza desse contacto<sup>25</sup>).

A matriz estrutural do POLQUAL é constituída por 40 itens (afirmações que se constituem como variáveis do questionário), repartidos de igual forma entre expectativas e percepções (20/20) sobre o serviço a avaliar. Todos os itens são formulados de forma positiva e avaliados através de uma escala de tipo Likert, com variação de 1 (discordo completamente) a 7 (concordo plenamente), havendo ainda previsão para a sua não avaliação (N/A). Cada item que compõe o quadro das expectativas tem o seu correspondente no das percepções.

---

<sup>24</sup> O procedimento contra-ordenacional é um termo da ordem jurídica. Em linguagem comum refere-se ao acto de “multar” por parte do elemento policial.

<sup>25</sup> Sempre que o condutor referia mais do que um contacto com natureza diferente, apenas era registado a natureza do último contacto.

Tal como resulta do SERVQUAL, a avaliação da qualidade de serviço é calculada através do levantamento das diferenças (*gap*)<sup>26</sup> entre os valores das percepções (P) e expectativas (E) para cada um dos 20 itens, através da equação  $Q_i = P_i - E_i$ , ( $i=1,2,3,\dots,20$ ). Desta forma é possível obter, além dos *gaps* individuais ( $Q_s$ ), o *gap* por dimensão e o *gap* que representa a medida de avaliação da qualidade do serviço<sup>27</sup>. Essa medida de avaliação obtém-se pela média de todos os *gaps* de cada item específico.

Reconhecendo que encetamos caminhos originais, o instrumento carecerá de validação e para tal serão prosseguidos os métodos utilizados pelos autores da escala SERVQUAL.

### Dimensões e itens do POLQUAL

Como referimos anteriormente, a estrutura do POLQUAL considera 20 afirmações (itens) referentes a expectativas sobre o serviço e 20 relativamente a percepções sobre o desempenho desse serviço. Tal como no instrumento que lhe serve de base, estes itens estão agrupados pelo mesmo número de dimensões da qualidade. O Quadro 6 expõe as dimensões do POLQUAL e seus significados.

Quadro 6 – Dimensões do POLQUAL e seu significado

Dimensão	Significado
<b>Tangibilidade</b>	Relaciona todas as evidências físicas do serviço. Reporta à aparência do equipamento (viaturas e material de apoio técnico utilizado). Refere-se igualmente à apresentação e identificação do agente que presta o serviço; e ainda à informação e documentação entregue.
<b>Fiabilidade</b>	Reflete a medida em que o agente presta o serviço de forma adequada, realizando o seu trabalho correctamente e transmitindo confiança através das informações por si disponibilizadas.
<b>Receptividade</b>	Expõe a predisposição e desejo do agente em prestar o serviço, avaliando a sua disponibilidade de comunicação, brevidade com que atende e rapidez com que executa o seu trabalho.
<b>Segurança</b>	Refere-se ao conhecimento técnico e habilidade na execução do trabalho do agente. Ajuíza sobre a equidade da actuação do agente e a sua correcção para com o condutor.
<b>Empatia</b>	Respeita à facilidade de contacto, à cordialidade e amabilidade do agente.

<sup>26</sup> O *gap* traduz a diferença entre a percepção e a expectativa sobre o desempenho de um serviço. É uma medida sobre a qualidade de serviço que pode versar sobre um item específico, uma dimensão da qualidade, ou servir para determinar a medida da avaliação da qualidade do serviço.

<sup>27</sup> Relembrando o «Modelo de qualidade de serviço» abordado no Capítulo II, esta medida traduz o *gap* 5. Tal como ali é dito, este *gap* resulta da divergência entre a percepção que o cliente teve sobre a prestação do serviço e a expectativa sobre essa mesma prestação. Tal discrepância é resultado das influências determinadas pela expectativa do cliente face ao serviço e pelas falhas ocorridas na prestação desse serviço.

No Quadro 7 repetem-se as dimensões e adicionam-se os itens que lhes dão forma. Estes itens são os *gaps* respeitantes a cada item do POLQUAL (representados pela letra Q e pelo número que especifica o item a que respeitam).

Quadro 7 – Dimensões e itens do POLQUAL

Dimensão	Itens do questionário
<b>Tangibilidade</b>	Q1 - Dispõe de meios modernos
	Q2 - Tem equipamentos bem conservados
	Q3 - Apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada
	Q4 - Usa identificação que permite a sua fácil identificação
	Q5 - A informação e documentação entregue é de fácil compreensão
<b>Fiabilidade</b>	Q6 - Demonstra preocupação em prestar o melhor serviço
	Q7 - Realiza o seu trabalho sem erros ou falhas
	Q8 - Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido
<b>Receptividade</b>	Q9 - Atende prontamente o cidadão
	Q10 - É rápido na execução do seu trabalho
	Q11 - Informa o cidadão sobre a forma como actua
	Q12 - Tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão
	Q13 - Utiliza uma linguagem clara e simples
<b>Segurança</b>	Q14 - É competente e profissional
	Q15 - Tem uma actuação justa
	Q16 - É correcto e cordial com o cidadão
	Q17 - Demonstra conhecimento adequado para responder às questões sobre o serviço
<b>Empatia</b>	Q18 - Deu uma atenção individualizada ao cidadão
	Q19 - Mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados
	Q20 - Compreende as necessidades específicas do cidadão

## Recolha de dados

A recolha de informação compreendeu duas etapas. Na primeira pretendia-se a compilação da informação bastante para proceder aos contactos telefónicos. A segunda compreendeu a recolha de informação do condutor sobre a avaliação do serviço prestado, através de contacto telefónico.

Ainda antes de nos debruçarmos sobre a recolha de informação por meio de entrevista telefónica, importa descrever a forma como se preparou e montou toda a estrutura de recolha da informação para esse efeito.

## Instrumentos de apoio para operacionalização da recolha

A preocupação em criar um canal credível de recolha de informação, desde o momento de contacto do elemento policial com o condutor, até ao momento de realização da entrevista telefónica a esse condutor (que fazia supor a recolha de toda a informação pertinente a esse fim), esteve sempre presente no nosso espírito de investigação.

Daí que tenham sido criados dois instrumentos, justamente, para registo dos contactos dos condutores: um destinado à equipa de acidentes (RCA) e, o outro, tendo em vista a equipa de radar (RCR). Essas fichas são semelhantes no seu conteúdo (coincidindo na informação relativa à caracterização social dos condutores) e ao registo do NPP<sup>28</sup>. Relativamente aos acidentes havia a preocupação de registar igualmente a data de disponibilização da Participação de Acidente, para obstar a que a entrevista fosse desencadeada antes daquela se encontrar pronta para ser entregue ao condutor<sup>29</sup>.

Estes instrumentos foram criados e tratados no Excel (Microsoft Office 2003). Logo que preenchidos, eram recolhidos digitalmente e compilados num formato matizado com a estrutura do nosso instrumento de pesquisa. Ali, estas folhas (RCA ou RCR) desdobraram-se em tantos questionários quantos os condutores contactados, sendo numerados sequencialmente e registado o código de origem<sup>30</sup>. Nesse momento era igualmente preenchida informação sobre os dados de caracterização social do entrevistado. Posteriormente eram impressos somente os questionários cujos condutores se tinham mostrado disponíveis para participar na avaliação do serviço (os restantes mantinham-se em arquivo digital<sup>31</sup>). Estes questionários (que constituíam o guião de entrevista) eram depois orientados para a fase seguinte: entrevista telefónica.

Este processo (relativamente simplificado) mostrou-se indispensável e adequado ao controlo dos questionários, tendo sido, em momento próprio, comunicado e explicado

---

<sup>28</sup> Número que resulta do registo da peça de expediente que o agente elaborou por força da intervenção que teve com o condutor. No nosso caso, este expediente pode ser uma Participação de Acidente ou um Auto de Notícia por contra-ordenação.

<sup>29</sup> Foi nossa intenção nunca despoletar a entrevista ao condutor que tivesse tido contacto com elementos da equipa de acidentes sem que a Participação daí resultante ficasse disponível àquele condutor. Este pressuposto baseou-se no facto de, caso essa participação não estivesse ainda disponível no momento do contacto telefónico, poder constituir potencial insatisfação no condutor, com reflexos na sua disponibilidade e colaboração em participar no estudo. O registo da data de disponibilização dessa participação visava fixar este protocolo de procedimentos.

<sup>30</sup> Este código de origem era composto por 5 dígitos. O primeiro era uma letra (A ou R) correspondendo à indicação da equipa de origem (acidentes ou radar). Os restantes 4 dígitos referiam-se à data (dia e mês) em que se prestou o serviço. Este código de origem permitia ao entrevistador identificar de imediato a situação e data em que tinha estado envolvido o entrevistado, sendo facilitador da comunicação e, conseqüentemente, da dinâmica de entrevista.

<sup>31</sup> Como atrás referimos (caracterização da amostra) existiam três critérios de exclusão da amostra. Estes que aqui se afloram dizem respeito ao critério de exclusão 3 - aqueles que depois de informados do propósito do estudo, mostraram inconveniente em serem contactados telefonicamente para efeitos de avaliação do serviço prestado.

às equipas participantes no estudo e aos elementos que colaboraram na sua dinamização.

O meio de comunicação privilegiado para a recolha de informação (entrevistas telefónicas) foi o telemóvel.

### **Operacionalização da recolha**

Constituída a estrutura de procedimentos abriu-se a porta ao início da recolha de dados. Esta ocorreu em dois momentos distintos.

O primeiro momento, mais curto, iniciou-se em 23/06/2008 com a recolha do registo de contactos da equipa de acidentes e a 26/06/2008 para os registos da equipa de radar. Este momento de recolha terminou em 04/07/2008 para a equipa de acidentes e em 09/07/2008 para a equipa de radar. Nesta fase, no total das duas equipas, foi estabelecido contacto presencial com 115 condutores<sup>32</sup>, mostrando-se 106 disponíveis para posterior contacto telefónico. Destes 106, foram considerados viáveis<sup>33</sup> 61 (23 da equipa de acidentes e 38 da equipa de radar).

O segundo momento iniciou-se em 06/10/2008 com a recolha de contactos da equipa de acidentes. A recolha na equipa de radar iniciou-se em 07/10/2008. A equipa de radar terminou a sua recolha de registos em 06/11/2008 e a equipa de acidentes em 10/11/2008. Nesta fase, foram contactados presencialmente 198 condutores, mostrando-se 190 disponíveis para posterior contacto telefónico. Destes 190, foram considerados viáveis 109 (61 da equipa de acidentes e 48 da equipa de radar).

O desfasamento nas datas de início e fim justificam-se na medida em que estas equipas trabalham em regime de escalas rotativas com não coincidência de turnos.

O agendamento da recolha em dois estágios diferentes não foi obra do acaso. Pretendeu-se que estes dois períodos fidelizassem momentos do ano com algumas particularidades. O primeiro momento coincidiu com o período que antecede as férias de verão, salvaguardando a necessidade de não evoluir num período de férias em que as pessoas poderiam apresentar baixos níveis de participação e cooperação; e em que se assiste a uma diminuição (natural) de circulação urbana<sup>34</sup>. Estas duas particularidades

---

<sup>32</sup> Sublinhamos que estes condutores são apenas os que considerámos como elegíveis para a amostra (neste total não foram considerados os condutores que preencheram o tipo de critério de exclusão 1 ou 2 [acidentes com vítimas e prática de crime]). Para melhor esclarecimento sobre os critérios de exclusão, *vide* «Amostra».

<sup>33</sup> *Vide* em «Entrevista telefónica» os critérios definidos para considerar o questionário inviável.

<sup>34</sup> A diminuição da circulação urbana pareceu-nos que poderia ter implicações, pelo menos, nos tempos de resposta e na prática da condução. Menos trânsito conduz, tendencialmente, a tempos de resposta mais curtos e a práticas de condução menos agressivas. Nesta perspectiva os tempos de resposta poderiam sofrer de enviesamento e reflectir-se na avaliação dos itens que com este

poderiam relevar para efeitos de avaliação do serviço prestado e para necessidade de prolongar o período de recolha (com prejuízos em termos de afectação de recursos). O segundo momento ocorreu no período pós-férias, com o regresso às aulas consolidado e com os problemas de circulação na cidade em níveis normais, obstando-se aos inconvenientes referidos anteriormente.

### **Entrevista telefónica**

Tal como já referimos, o instrumento de pesquisa constituiu o guião da entrevista. Nele se encontrava a informação a recolher de acordo com a estrutura já anteriormente apresentada.

As entrevistas foram conduzidas pelo Autor e por dois outros colaboradores que se disponibilizaram para essa boa acção. Os entrevistadores tinham competências na área da comunicação, favoráveis a este propósito. O pré-teste – a que já aludimos<sup>35</sup> – serviu igualmente para consolidar a prática da entrevista.

A data para a realização das entrevistas projectou-se considerando a data da recolha dos dados (constantes nos RCA e RCR). Procurou-se que entre um momento e outro não houvesse um lapso temporal superior a 30 dias. Garantiu-se, também, que a entrevista nunca se iniciava sem que decorresse um prazo mínimo de 15 dias<sup>36</sup> e, tratando-se de condutores alvo do serviço da equipa de acidentes, que se salvaguardasse, obrigatoriamente, que a Participação de Acidente já estava pronta para ser levantada pelo condutor<sup>37</sup>.

Previamente à entrevista era tentado o contacto telefónico. Este contacto ocorria, em regra, em horário diurno (09-18H00) e em dias úteis. Excepcionalmente poderia ocorrer em horário diferente e em dia não útil, se tal fosse praticável (período do jantar, sábado). Quando o condutor não atendia era anotada a data e hora dessa tentativa de contacto e antevia-se nova marcação, para o mesmo dia (em hora diferente) ou para o dia imediato, sem hora definida (de acordo com a disponibilidade dos entrevistadores). Se a segunda tentativa de contacto não fosse bem sucedida, o questionário referente a

---

se relacionam. Por sua vez a condução menos agressiva diminui a propensão para o conflito, espelhando-se isso no (in)cumprimento de algumas regras (velocidade, acidentes), potenciando a dificuldade em identificar, em tempo oportuno, condutores para o estudo.

<sup>35</sup> Vide supra «Fases de desenvolvimento» do instrumento de pesquisa.

<sup>36</sup> Este prazo foi aquele que considerámos razoável para afastar prudentemente qualquer efeito indesejável na avaliação do serviço, que tivesse causa em eventual tensão psicológica do condutor patrocinada pela autuação (multa) ou pelo evento de acidente em que tinha estado envolvido (situação tendencialmente traumática).

<sup>37</sup> Vide nota nº29.



esse contacto era imediatamente considerado «inviável»<sup>38</sup>, sendo desconsiderado para o estudo. O mesmo sucedia se após um novo agendamento (de acordo com a disponibilidade do entrevistado), este não atendesse a 2ª vez, ou continuasse a demonstrar indisponibilidade em responder ao questionário. Sempre que possível era feito novo agendamento quando o entrevistado apresentava vontade em responder mas indisponibilidade momentânea<sup>39</sup>. Toda a informação sobre o contacto telefónico ficava registada no instrumento de pesquisa.

A entrevista iniciava com o enquadramento da situação em que o entrevistado tinha estado envolvido e no convite em responder às questões do instrumento de pesquisa (sem a sua anuência, a entrevista não continuava). Neste ponto podiam suceder 3 situações: (1) o entrevistado acedia a responder; (2) o entrevistado acedia a responder mas sugeria um novo agendamento; ou (3) o entrevistado manifestava a sua indisponibilidade definitiva em não colaborar no estudo. Neste último caso o questionário era de imediato marcado como «inviável».

Dando continuidade à entrevista, era explicado ao entrevistado a forma de avaliar o serviço que lhe tinha sido prestado, considerando a sua expectativa sobre o serviço (o que esperava encontrar) e a percepção daquilo que encontrou; e a graduação a utilizar. Seguiu-se a leitura sucessiva das 40 afirmações do POLQUAL (relativas à expectativa e percepção para cada item) e a anotação das avaliações sugeridas pelo entrevistado, em função do seu grau de concordância.

Findo este bloco de afirmações, era solicitado ao entrevistado que respondesse à questão sobre a qualidade geral do serviço prestado e sobre a sua experiência anterior com serviços da PSP.

A entrevista findava com a solicitação das habilitações literárias<sup>40</sup> (único dado da caracterização social em falta) e com o agradecimento pela disponibilidade em colaborar no estudo<sup>41</sup>.

## **Princípios éticos aplicados à investigação**

---

<sup>38</sup> A nossa experiência de campo permitiu identificar cinco razões principais para a inviabilidade dos questionários: (1) não atendeu; (2) dificuldade de agendamento (hora ou dia incompatível com a disponibilidade dos entrevistadores); (3) não disponível para resposta (sem novo agendamento); (4) telefone desligado; (5) número de contacto errado ou com não correspondência com o condutor (erro de recolha de informação).

<sup>39</sup> Alguns dos motivos apresentados ou verificados: ocupado em trabalho, ocupado noutra actividade (estudo, consulta médica), exercício da condução, falta de rede móvel, férias.

<sup>40</sup> Esta questão foi propositadamente colocada no final da entrevista para obstar a qualquer constrangimento por parte do entrevistado (susceptível de condicionar as suas respostas).

<sup>41</sup> O tempo médio de duração das entrevistas foi de oito minutos e dezoito segundos.

A obediência a padrões e princípios éticos inerentes ao processo de investigação, respeitando os direitos dos condutores envolvidos, foi sempre uma preocupação presente, evidenciada pelos métodos de recolha e protocolo de procedimentos aqui apresentados. Sublinha-se que o condutor só era contactado se, após ter sido informado dos propósitos do estudo, mostrasse disponibilidade para esse efeito.

O seu anonimato não podia ser salvaguardado mas os dados recolhidos estavam ao abrigo do segredo profissional de qualquer das pessoas envolvidas nas entrevistas.

O facto de não se garantir o anonimato dos condutores não sugeriu a existência do fenómeno da conveniência social das respostas, abordado por Malhotra (2006, p 196)<sup>42</sup>. Com efeito notou-se, em regra, uma atitude claramente positiva por parte dos entrevistados em participar num estudo desta natureza, levando a crer na honestidade e credibilidade da avaliação colhida<sup>43</sup>.

## **Análise de dados**

Efectuada a recolha da informação dos questionários, esta foi codificada numa matriz de informação criada igualmente em Excel. Esta opção facilitou a detecção de erros de introdução e faltas de resposta, preparando adequadamente os dados para o SPSS (versão 15.0 para Windows). Esta matriz foi depois exportada para o SPSS, programa utilizado para o tratamento estatístico subsequente e cujos resultados apresentamos no próximo capítulo.

Relativamente às faltas de resposta, um esclarecimento necessário. Estas só se verificaram em relação à variável «habilitações literárias» (7 faltas num universo de 170) e no bloco de afirmações (itens) do POLQUAL (33 faltas num universo de 6800 respostas). Considerando a sua representatividade – muito residual –, apenas as faltas detectadas nas respostas do POLQUAL foram supridas, tendo-o sido pelo valor médio da variável onde se verificou a falta, seguindo a sugestão de Malhotra (2006).

---

<sup>42</sup> O autor define a conveniência social como a “*tendência dos participantes de darem respostas que podem não ser exatas, mas que são convenientes do ponto de vista social*”.

<sup>43</sup> Estamos em crer que fenómenos de inibição em responder, a existirem, relacionavam-se de imediato com a indisponibilidade em participar no estudo no momento de prestação do serviço. Os valores residuais para os condutores indisponíveis nesse momento tendem a comprovar essa atitude positiva face à participação no estudo e vontade em responder às questões colocadas. A nossa experiência no campo permite corroborar esse sentimento de veracidade das respostas, na medida em que estas eram, por norma, acompanhadas por uma necessidade (do entrevistado) de justificação da avaliação atribuída. Em todo o caso, aqueles que não se disponibilizaram a participar poderiam ter visões mais negativas que não podiam ser ocultadas pelo anonimato. Esta circunstância constitui uma limitação do nosso estudo.

Considerando o número de hipóteses a testar, optámos por aqui apresentar apenas um resumo do tipo de análises aplicadas, indicando no próximo capítulo as descrições com maior detalhe.

Para o teste das nossas hipóteses apresentadas no capítulo anterior aplicaram-se um conjunto de análises estatísticas, entre as quais, estatísticas descritivas (medidas de posição e medidas de dispersão); e análises estatísticas indutivas, (coeficientes de correlação - *rho* de *Spearman*, análise factorial e teste *t* para duas amostras independentes).

Relativamente ao conjunto da tarefa estatística merece-nos especial destaque a análise gizada para determinar a adequação do instrumento de pesquisa (POLQUAL) – figurino novo, tal como já aqui se escreveu. A verificação da sua unidimensionalidade, confiabilidade (através do cálculo do coeficiente *Alfa* de Cronbach), e validade (por aplicação da técnica de análise factorial) traduzem, no essencial e neste particular, o caminho estatístico que iremos percorrer.

### **Considerações sobre o decurso da investigação**

Quando apresentámos o nosso estudo, sublinhámos o grande desafio que este representava. Findo o nosso trabalho de campo que aqui explanámos, reiteramos, em absoluto, esse desafio. A linha de investigação seguida, evoluindo em domínios (ainda) pouco explorados significou, inevitavelmente, alguns contratempos. E nós tivemos-los.

Antes de mais referir que a necessidade de construir uma matriz de avaliação de serviços muito específicos (serviços de trânsito da PSP), onde não pulula literatura, onde não existem âncoras referenciais; tornou-se uma dificuldade considerável.

O início da pesquisa de campo coincidiu com a saída do Autor da Divisão de Trânsito, por motivos de transferência. Esta saída, prevíamos-lo, não permitia um acompanhamento tão próximo quanto seria desejável. Isso significou que os novos actores daquela Divisão não conheciam em profundidade a natureza e objectivos do estudo, havendo momentos em que a facilitação e a colaboração no trabalho apenas mereciam a preocupação do seu actor e compreensão dos colaboradores nas entrevistas. Este facto levou a que grande parte dos custos das chamadas – inicialmente pensados para serem suportados pelo serviço – fosse suportada pelo Autor. Igualmente a não colaboração, como inicialmente pensado, dos entrevistadores<sup>44</sup>, aduziu alguma pressão extra, compreensível, mas mesmo assim indesejável.

---

<sup>44</sup> Reconhecemos que a afectação dos dois Agentes, mesmo que por tempo limitado e não expressivo, constituía alguma dificuldade para o serviço, num tempo de exigência dos serviços.

Num plano diferente é de referir as dificuldades de contacto com os condutores. Devendo sublinhar a sua atitude positiva em participar numa avaliação patrocinada pela própria Polícia, mesmo assim, a indisponibilidade temporária (trabalho, viagem, estudo, férias) assumiu significativo volume, obrigando, em alguns casos, a demasiados reagendamentos e, noutros, mesmo a inviabilidade de recolha da avaliação (com implicações, como vimos, na duração e custo das entrevistas e nos índices de resposta).

Por fim notar que, em regra, a compreensão dos itens do POLQUAL não constituiu problema assinalável. No entanto registámos a tendência das dificuldades de compreensão aumentarem com a diminuição do nível de habilitações dos entrevistados.

### **Síntese do capítulo**

Neste capítulo do nosso trabalho apresentámos com suficiente pormenor a metodologia prosseguida na nossa investigação.

Iniciámos, abordando o campo de investigação, apresentando e caracterizando os dois serviços de trânsito envolvidos no estudo: serviço de acidentes e o serviço de radar. Sublinhámos a sua distinção no que se refere à sua natureza e missão institucionais, génese da sua escolha para o estudo.

Prosseguimos, abordando a amostra do estudo. A conveniência nesta amostra pareceu-nos não diminuir os propósitos do trabalho, dada a sua natureza exploratória. Definimos a nossa população alvo – todos os condutores habilitados com carta de condução, que tiveram vivência com qualquer destes serviços de trânsito –, os critérios de exclusão de casos e o universo a inquirir. Daqui fixou-se a amostra (296 casos), constatando-se o índice de respostas (170 - 57,4%) e, por oposição, o índice de não respostas (126 - 42,6%); e sublinhou-se a importância de equilíbrio entre as respostas obtidas para o serviço de radar (86 – 50,6%) e para o serviço de acidentes (84 – 49,4%).

A breve síntese sobre as variáveis envolvidas no estudo, sua escala de medida e gama de valores; antecedeu a apresentação do instrumento utilizado na nossa pesquisa.

Instrumento que tem a origem na escala SERVQUAL, capaz de avaliar a qualidade dos serviços. A sua flexibilidade reconhecida permite adaptar a sua estrutura base, de modo a corresponder às características específicas dos serviços a avaliar. Foi o que fizemos, procedendo a algumas alterações ao nível da linguagem e do número de itens que o compõem, dando origem a uma escala própria que, originalmente, designámos de POLQUAL. As suas fases de desenvolvimento, os seus itens e

---

Mesmo assim, parece-nos que a mais-valia que o estudo representa poderia carrear uma sensibilidade institucional diferente e, porventura, mais colaborante.

dimensões, desenharam a consolidação do instrumento final. Daqui passámos à recolha de informação.

Recolha que visou compilar informação necessária para proceder aos contactos telefónicos e, posteriormente, compreendeu a recolha de informação do condutor sobre a avaliação do serviço prestado, através de contacto telefónico. A apresentação da estrutura de suporte (instrumentos e entrevista telefónica) e os critérios desta recolha, animada por princípios de credibilidade, dão corpo à crença na honestidade da avaliação colhida.

Às preocupações éticas subjacentes à seriedade da investigação, seguiu-se uma breve explanação do tratamento inicial efectuado aos dados recolhidos e às técnicas estatísticas utilizadas no teste das hipóteses de estudo.

Finalmente, tecemos algumas considerações sobre a linha de investigação, dando conta dos principais constrangimentos encontrados durante a preparação e implementação da nossa pesquisa.

## CAPÍTULO IV – RESULTADOS

Com este capítulo procuramos apresentar com detalhe suficiente os resultados obtidos pela aplicação dos nossos questionários.

Desenvolveremos esta apresentação dividindo-a em três partes. Na primeira alocamos a informação necessária à caracterização dos respondentes, tomando como critérios as variáveis sociográficas consideradas no estudo. Na segunda apresentaremos o trabalho estatístico desenvolvido para determinar a adequação psicométrica do instrumento de pesquisa (POLQUAL), tendo presente que esse foi um dos objectivos traçados no início deste trabalho. Finalmente, avançamos os resultados sobre a percepção da qualidade do serviço – escalpelizando os *gaps* existentes –, confrontando-a com as variáveis independentes do estudo. Desse modo avaliamos as restantes hipóteses de estudo.

Como referimos no capítulo anterior, depois de colhida a informação, esta foi codificada e lançada numericamente em Excel (Microsoft Office 2003), sendo processada e analisada no programa de estatística SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences* (versão 15.0 para Windows).

### Amostra

#### Caracterização

Como já vimos, a nossa amostra compreende todos os condutores que tiveram, obrigatoriamente, contacto presencial com os agentes policiais dos serviços de trânsito – que constituem o nosso campo de análise empírica –, durante os dois momentos em que se procedeu à recolha. Como aí referimos, também foram afastados da amostra todos os condutores que apresentaram qualquer um dos impedimentos ali descritos<sup>45</sup>), apurando-se um total de 170 respostas positivas ( $N = 170$ ).

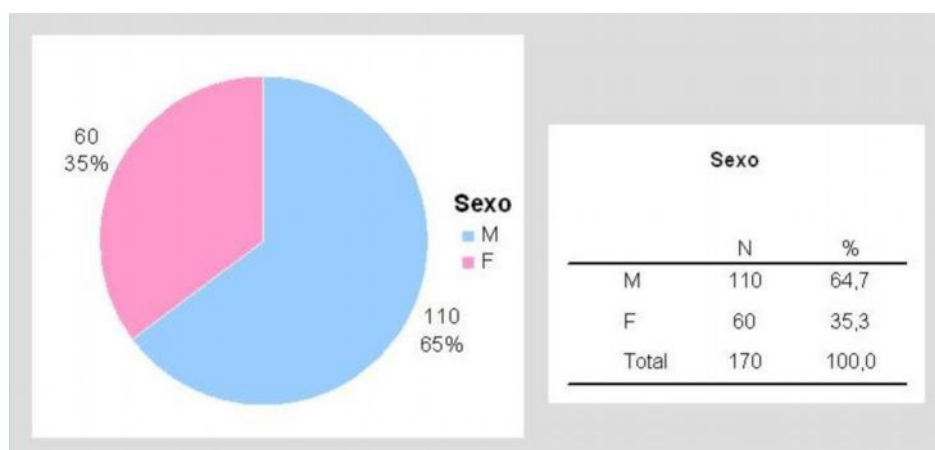
A sua caracterização obedecerá a uma análise geral e quando tal se afigure pertinente, refinaremos o nível de análise para melhor perceber a sua relação posterior com algumas hipóteses de estudo.

Esta análise geral evoluirá com uma descrição mais pormenorizada sobre a distribuição da amostra por sexo dos condutores, *idade*, *tempo de carta* e *habilitações literárias*. Avaliaremos igualmente a sua distribuição em função do *serviço contactado* (acidentes ou radar), da existência e tipo de *contacto anterior* com serviços da PSP e, por

fim, da constatação de procedimento contra-ordenacional (entenda-se, *sancionamento* do condutor).

Iniciando a análise pela variável *sexo*, pelo que se observa no Quadro 8, a amostra é maioritariamente (65%) constituída por sujeitos masculinos (110). As condutoras representam cerca de 35% da amostra, corporizando 60 casos.

Quadro 8 – Distribuição dos condutores por «Sexo»



Relativamente à *idade*, o Quadro 9 apresenta a sua distribuição e os valores para as medidas de posição. Constatamos que mais de 75% dos condutores possuem entre 18 e 44 anos e, dentre estes, os jovens e jovens adultos representam cerca de 44% deste grupo (34% do total da amostra). Igualmente verificamos que cerca de 21% dos condutores apresentam mais de 45 anos. A marca de maturidade da amostra está representada no valor médio da idade que é de 37 anos.

Quadro 9 – Distribuição dos condutores por «Idade»

Idade				Idade	
	N	%	% Ac		Anos
De 18 a 29 anos	58	34,1	34,1	M	37
De 30 a 44 anos	75	44,1	78,2	Mediana	33
De 45 a 59 anos	24	14,1	92,4	Moda	27
=> 60 anos	13	7,6	100,0	Min	18
Total	170	100,0		Máx	81

<sup>45</sup> Esta questão foi tratada com pormenor no Capítulo III – Métodos, em «*Amostra*». Para lá remetemos.

No que se refere ao *tempo de carta*, podemos verificar pelo Quadro 10 que cerca de 37% dos condutores têm carta à menos de 10 anos. Quer isto dizer que mais de 60% dos condutores está titulado para conduzir há mais de 10 anos, remetendo-nos, decerto, para um cenário de sustentada experiência de condução. Esta constatação é reforçada pelo valor médio desta variável (15 anos).

Quadro 10 – Distribuição dos condutores por «Tempo de Carta»

Tempo de Carta				Tempo de Carta	
	N	%	% Ac		Anos
< 10 anos	64	37,6	37,6	M	15
10 a 20 anos	72	42,4	80,0	Mediana	12
> 20 anos	34	20,0	100,0	Moda	10
Total	170	100,0		Min	1
				Máx	60

Do ponto de vista das habilitações literárias, nota de destaque para o facto da (grande) maioria dos condutores possuir instrução de nível superior (36,8 % do total de respostas obtidas). O nível secundário e o 3º ciclo apresentam valores semelhantes (22%). Os níveis de instrução mais baixos (1º e 2º ciclo) integram cerca de 18% dos condutores. Disso nos dá conta o Quadro 11.

Quadro 11 – Distribuição dos condutores por «Habilitações Literárias»

Habilitações Literárias				
	N	%	% Vál	% Ac
1º Ciclo	16	9,4	9,8	9,8
2º Ciclo	14	8,2	8,6	18,4
3º Ciclo	36	21,2	22,1	40,5
Ensino Secundário	37	21,8	22,7	63,2
Ensino Superior	60	35,3	36,8	100,0
Total	163	95,9	100,0	
Sem resposta	7	4,1		
Total	170	100,0		

Relativamente ao serviço avaliado (contactado), o equilíbrio entre o número de condutores que contactaram com o serviço de acidentes (equipa de acidentes – 49,4%) e



com o serviço de radar (equipa de radar – 50,6%) está bem patente no Quadro 12, que expõe essa distribuição.

Quadro 12 – Distribuição dos condutores por «Serviço Contactado»

Serviço Contactado		
	N	%
Equipa de Acidentes	84	49,4
Equipa de Radar	86	50,6
Total	170	100,0

Como podemos verificar no Quadro 13, a maioria dos condutores já tinha tido contacto com serviços da PSP (cerca de 58%). Ao invés, para 41,8% dos condutores, este foi o primeiro contacto tido com serviços da PSP (acidentes ou radar). Desta experiência anterior, destaca-se aquela que envolveu situações de fiscalização (sem existência de multa) com 53,5% dos casos. Notemos ainda que, no conjunto deste contacto anterior, só em cerca de 13% dos casos se verificou situações de multa (sancionamento). Este resultado conduz-nos para um cenário em que esta vivência anterior é marcada, sobretudo, pela acção não repressiva da Polícia.

Quadro 13 – Distribuição dos condutores por «Tipo de Contacto Anterior»

Tipo Contacto Anterior			
	N	%	% Vál
Acidente	12	7,1	12,1
Multa(s)	13	7,6	13,1
Auxílio ou solicitação	21	12,4	21,2
Fiscalização (s/ multa)	53	31,2	53,5
Total	99	58,2	100,0
Sem contacto	71	41,8	
Total	170	100,0	

Contacto Anterior		
	N	%
Sim	99	58,2
Não	71	41,8
Total	170	100,0

Finalizamos esta análise geral da amostra, decompondo a existência de procedimento sancionatório (multa) e a sua relação com o serviço contactado. Essa informação está sistematizada no Quadro 14. Ali se constata que, na maioria dos casos, se verificou a existência de sancionamento (condutor multado) por se ter constatado o cometimento de qualquer infracção (cerca de 53%). Não cria admiração o facto do

serviço de radar apresentar 100% de casos multados. É essa a sua natureza, como vimos. E o mesmo se passa em relação ao serviço de acidentes: a existência residual de procedimento sancionatório (4,8 %) vem claramente ao encontro do seu papel institucional<sup>46</sup>. Importa aqui sublinhar, mais uma vez, o equilíbrio entre as respostas obtidas para o conjunto de condutores sancionados e não sancionados, e a sua relevância para conferir solidez aos resultados que pretendemos analisar.

Quadro 14 – Relação entre o sancionamento do condutor e serviço contactado

Relação entre Serviço e Sancionamento do condutor				
		Multa		Total
		Não	Sim	
Equipa de Acidentes	N	80	4	84
	%	95,2%	4,8%	100,0%
Equipa de Radar	N	0	86	86
	%	,0%	100,0%	100,0%
Total	N	80	90	170
	%	47,1%	52,9%	100,0%

## Síntese

A amostra que serviu de base à análise dos dados é constituída, maioritariamente, por condutores do sexo masculino (65%). Ainda assim, as condutoras têm uma apreciável representação (35%). A idade média dos respondentes é de 37 anos, sendo que 78,2% têm entre 18 e 44 anos. O peso da sua experiência de condução poderá ser verificado pelo facto de mais de 60% dos condutores estar habilitado há mais de 10 anos, com registo médio de 15 anos de habilitação. O nível de habilitações literárias deste universo de condutores é tendencialmente secundário/superior. Este último nível representa mesmo a maioria dos casos (36,8%). Universo que se distribui quase de forma perfeita entre os contactos com o serviço de acidentes (49,4%) e o serviço de radar (50,6%).

A maioria dos condutores (cerca de 58%) já tinha tido contacto com serviços da PSP, com evidente prevalência para experiências não repressivas (cerca de 87%). Essa vivência anterior eminentemente não repressiva não acompanha a tendência verificada

<sup>46</sup> A natureza destes serviços foi afluída no Capítulo III – Método, em *Campo de investigação*. Para lá remetemos.

neste estudo, já que a maioria dos condutores (cerca de 53%) acabou por ser sancionada (multada), com quase exclusivo contributo, como expectável, do serviço de radar.

### Estudo psicométrico para validação do instrumento de pesquisa

No Capítulo II sublinhámos a natureza adaptativa da escala SERVQUAL. Para tanto – como defendem os seus autores –, deverá, sempre que necessário, sofrer adaptações, de modo a traduzir a realidade que se pretende descrever (Parasuraman *et al.*, 1988, p 18). Acresce que quando essa personalização se faz em universos ainda não explorados – como é o nosso caso –, o rigor científico determina que se avaliem as propriedades psicométricas para a nova escala, nomeadamente em relação à sua unidimensionalidade, confiabilidade (através do cálculo do coeficiente *alpha* de Cronbach), e validade (de conteúdo, discriminante e factorial) – por aplicação da técnica de análise factorial –, seguindo o andamento dos próprios autores (Parasuraman *et al.*, 1991).

São esses resultados que apresentamos de seguida em ordem à verificação da nossa primeira hipótese de estudo.

### Unidimensionalidade da escala

Ainda antes da análise da confiabilidade do nosso instrumento, torna-se necessário averiguar a sua unidimensionalidade (ou seja, que mede apenas a qualidade do serviço) condição teórica para prosseguirmos a nossa análise. A análise factorial surge como técnica adequada para essa verificação (Hill e Hill, 2002, p 140).

Quadro 15 – Total de variância explicada pelo conjunto das cinco dimensões

Total Variance Explained - Dimensões (5)			
Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,394	67,872	67,872
2	,605	12,106	79,978
3	,376	7,520	87,498
4	,324	6,482	93,979
5	,301	6,021	100,000
Extraction Method: Principal Component Analysis.			

Utilizando como itens as cinco dimensões originais<sup>47</sup> da qualidade sugeridas pelo modelo (Tangibilidade, Fiabilidade, Receptividade, Segurança e Empatia), verificamos que se saturam num só factor, explicando cerca de 68% da variância total no conjunto das cinco dimensões, conforme ilustra o Quadro 15. Cada dimensão mede um tipo específico (uma parcela própria) da qualidade do serviço e todas estão (fortemente) correlacionadas com o factor que a representa.

No Quadro 16 podemos verificar que os valores variam entre 0,751 (Tangibilidade) e 0,865 (Receptividade). Tal significa que a dimensão «Receptividade» é a que tem maior peso na definição da qualidade do serviço e, no pólo oposto, a dimensão «Tangibilidade» é a que menos contribui para esse propósito. Em qualquer caso, deve notar-se que todas as dimensões têm a sua contribuição para essa definição. Daqui se conclui da unidimensionalidade da nossa escala.

Quadro 16 – Contributo de cada dimensão para a definição da qualidade do serviço

Component Matrix <sup>a</sup>	
	Component
	1
Tangibilidade	,751
Fiabilidade	,845
Receptividade	,865
Segurança	,832
Empatia	,822

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Confiabilidade da escala

A confiabilidade de uma escala aponta a sua adequação para produzir resultados consistentes se for repetida a sua aplicação (Malhotra, 2006, p 275). Para se estabelecer o grau de confiabilidade de uma escala, deve verificar-se a sua consistência interna, ou seja, a intensidade das inter-relações dos vários itens que constituem o instrumento. Um dos métodos mais sugerido para esse fim é o que utiliza o valor de *alpha* de Cronbach

<sup>47</sup> O valor para cada dimensão resulta do levantamento das diferenças (*gap*) entre os valores das percepções (P) e expectativas (E) para cada um dos itens que a compõe (Tangibilidade = (Q1+Q2+Q3+Q4+Q5)/5, ..., Empatia = (Q18+Q19+Q20)/3) e em que Q1 = P1-E1, ... , Q20 = P20-E20). Neste caso utilizamos as dimensões em vez dos itens *per si*, na medida em que, por conhecimento prévio (estudos originais), os itens estão agregados a essas dimensões e são estas que determinam ou definem a qualidade do serviço. Cfr. (Hayes, 2008, p 45).

(Pestana e Gageiro, 2003, p 542). O Quadro 17 elucida-nos sobre a consistência interna do nosso instrumento.

Considerando os valores de referência para este coeficiente (Hill e Hill, 2002, p 149), o valor de 0,908 é «excelente», significando que a medida de qualidade que o instrumento prossegue, tem Fiabilidade interna adequada.

Quadro 17 – Consistência interna do instrumento - *alpha de Cronbach*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,908	,912	20

## Validade

Malhotra (2006, p 277) refere-se à validade de uma escala como a medida em que as diferenças de resultados calculados através dessa escala reflectem, de facto, as diferenças entre constructos, e não erros sistemáticos ou aleatórios. Esta definição traduz, no fundo, a resposta à questão sobre se a escala aparenta medir aquilo que é mesmo suposto medir (Parasuraman et al., 1988, p 28).

A validade de uma escala relaciona-se com a sua fiabilidade no sentido em que sem fiabilidade adequada, a medida dessa escala não pode ter validade adequada. Pode suceder que uma medida apresente boa fiabilidade e pouca validade, mas esta condição não é suficiente para garantir validade adequada daquela (Hill e Hill, 2002, p 149).

A validade que ensaiamos é averiguada por meio da técnica estatística (ou família de técnicas) «análise factorial», que determinará a sua dimensionalidade (matriz factorial). Tradicionalmente, esta técnica multivariada é utilizada para simplificação de análise, obtida por redução de variáveis da matriz de informação e sua substituição por um menor número de variáveis não observáveis ou factores (Vilares e Coelho, 2005, p 149-53). Não é esse o propósito que perseguimos. O facto de haver estudos prévios nos quais se baseia o nosso instrumento determina que a análise factorial seja de natureza confirmatória das dimensões originais e seu eventual ajuste, e não de natureza exploratória.

Seguindo a sugestão de Malhotra (2006, p 550), passamos a verificar os pressupostos de adequação da análise factorial, determinamos o número de factores a extrair, seleccionamos o método de extracção e tipo de rotação a serem utilizados e,

finalmente, apresentamos os factores apurados, verificando a ordenação e nível de saturação dos itens em cada factor, para assim avaliarmos a aproximação destes resultados com os obtidos nos estudos originais do SERVQUAL.

### Verificação da adequação da análise factorial

A nossa análise inicia-se com a verificação do pressuposto, necessário, de que as variáveis originais estão correlacionadas entre si. Verificada esta condição, é legítimo prosseguir com a análise factorial. *A contrario sensu*, a falta ou pouca correlação entre estas variáveis, significa uma forte probabilidade de não partilharem factores comuns. O teste de *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* é uma estatística que permite aferir a qualidade dessas correlações<sup>48</sup>. O seu valor para a nossa matriz de dados está representado no Quadro 18.

Quadro 18 – Adequação da análise factorial – Teste KMO

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,861
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1627,34
	df	190
	Sig.	,000

Considerando os valores de referência para este tipo de teste, um valor de KMO = 0,861, aponta para uma (boa) adequação da análise factorial (Pestana e Gageiro, 2003, p 505). Esta conclusão é reforçada pelo valor de significância (0,00) do *Qui-quadrado*, que o teste de esfericidade de *Bartlett* apresenta, demonstrando que as correlações entrem as variáveis são adequadas para realizar a análise factorial (Hill e Hill, 2002, p 275). Complementarmente, poderemos aferir a medida de adequação amostral que cada variável oferece para a análise factorial, interpretando os valores da diagonal da matriz anti-imagem, reproduzida no Apêndice III. Os valores altos nessa diagonal e baixos fora dela, significam não só a adequação das variáveis para a análise factorial, como também

<sup>48</sup> O número e natureza das correlações entre as variáveis podem ser confirmados no quadro das correlações, reproduzido no Apêndice II. Existe evidência estatística de correlações significativas em quase todos os itens (cerca de 91,5%). Este facto permite dispensar a análise da linearidade das relações entre os itens, porque se estas relações fossem não lineares, seria improvável encontrar correlações significativas do tipo *Pearson* (este tipo de correlação requer que a relação seja linear) (Hill e Hill, 2002, p 274).

para aplicação do método das «componentes principais» (Pestana e Gageiro, 2003, p 515)<sup>49</sup>.

### **Determinação do número de factores**

Vilares *et al.* (2005, p 159) referem-se aos habituais critérios para cálculo do número de factores a reter: utilização *a priori* do número de factores que resultam de estudos já realizados e que se constituem como referências; retenção com base em valores próprios superiores a 1 (*Eigenvalues over 1*); retenção com base nos factores que explicam pelo menos 50 % da variância total; e finalmente, o *scree test*<sup>50</sup>.

Os estudos originais dos autores do SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) determinaram a existência de cinco factores, embriões das 5 dimensões de qualidade que o modelo identifica. No entanto, o processo de maturação do modelo veio a revelar que a determinação destes cinco factores não é rígida, seguindo, aliás, a orientação da crítica que outros trabalhos revelaram (Babakus & Boller, 1991; Brelsinger & Lambert, 1990; Carman, 1990; Finn & Lamb, 1991; in Parasuraman *et al.*, 1991, p 435-8). Tal constatação serve apenas para fundamentar a reflexão crítica sobre o número de factores a reter na nossa análise.

Para auxiliar a na decisão sobre o número de factores a reter, realizámos uma análise factorial exploratória (AFE), aplicando o método das componentes principais aos dados da matriz, considerando como itens os *gaps* resultantes da diferença entre percepção e expectativa ( $Q=P-E$ ), com valores próprios superiores a 1. O resultado dessa análise indicou a presença de 4 factores que explicavam 59,57% da variância total. Aprofundando a análise, submetemos os dados da matriz à mesma análise factorial, mas agora considerando os itens referentes às percepções (P) e às expectativas (E). Nestas análises foram retidos cinco factores, que explicam 66,12% e 66,73%, respectivamente, da variância total. Estes resultados viriam a confirmar a necessidade de aprofundamento de análise para a decisão sobre o número de factores a reter.

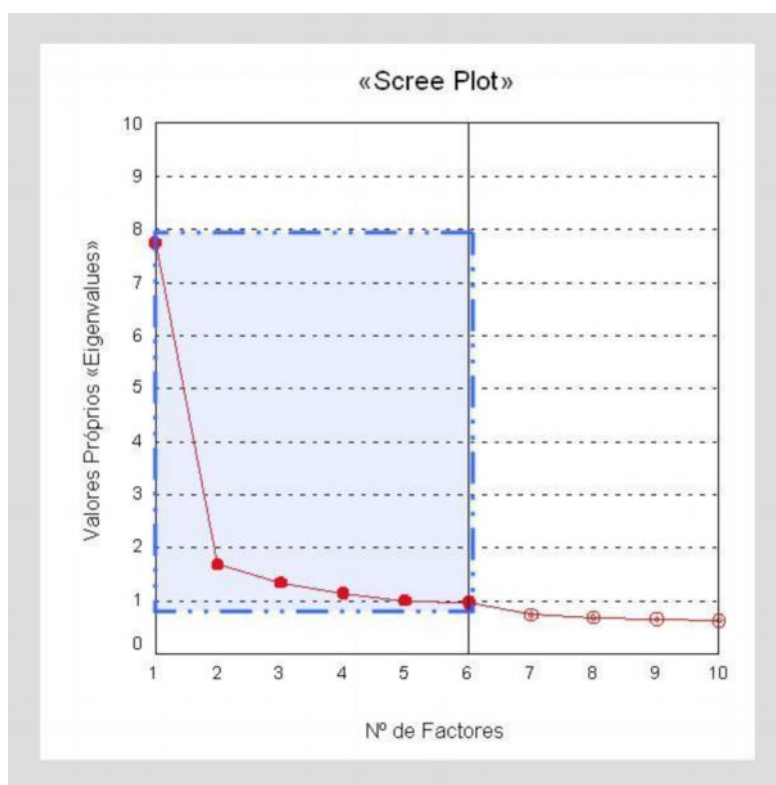
A decisão de reter 6 factores sustenta-se no constructo da retenção entre 5-6 factores que os estudos sobre o SERVQUAL potenciam; na análise do *scree test* – seguindo o critério do valor próprio superior ou próximo a 1 –, reproduzido no Gráfico 1; e nas análises complementares entretanto ensaiadas (AFE).

---

<sup>49</sup> A matriz anti-imagem é uma medida da adequação amostral de cada variável para uso da análise factorial, onde valores baixos na diagonal (<sup>2</sup>) levam a considerar a eliminação da variável. Os valores fora da diagonal representam o simétrico da matriz das correlações e deverão ser baixos, para a aplicação do método das componentes principais.

<sup>50</sup> Este teste traduz a representação gráfica dos sucessivos valores próprios, donde a retenção se faz até ao factor imediatamente antes da quebra acentuada no declive da curva, já que o

Gráfico 1 – Determinação do número de factores - *scree test*



Relativamente ao *scree test* percebemos que não é evidente a exclusão dos factores 5 e 6, pese embora o nivelamento seja mais evidente a partir do quarto factor. A inclusão do factor 5 e do factor 6 decorre do facto de apresentarem valores próprios muito próximos da unidade (0,994 e 0,957). Note-se que a não verificação da condição do critério de valor próprio superior a um, não é limitador, em absoluto, da inclusão de outros factores (Hair et al., 1998, p 104).

O Quadro 19, que representa o total da variância explicada, torna mais clara esta conclusão. Nele percebemos que os seis factores explicam 69,32% da variância total no conjunto dos 20 itens (por economia de interpretação limitamos a sua ilustração aos primeiros 10 factores).

---

nivelamento tende a ocorrer após o verdadeiro número de factores a considerar (Vilares e Coelho, 2005, p 160).



Quadro 19 – Total de variância explicada a seis factores

Total Variance Explained			
Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,729	38,645	38,645
2	1,689	8,444	47,089
3	1,348	6,742	53,831
4	1,148	5,739	59,570
5	,994	4,971	64,542
6	,957	4,787	69,328
7	,756	3,782	73,110
8	,679	3,397	76,507
9	,645	3,225	79,733
10	,619	3,094	82,827

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Método de extracção e tipo de rotação

Suportando-se o nosso estudo numa adaptação da escala SERVQUAL, constitui preocupação científica a aproximação aos métodos de análise dos autores da escala. Assim, o alinhamento que aqui prosseguimos utiliza o método de rotação original, ou seja, o oblíquo (*Direct Oblimin*), com supressão de valores absolutos inferiores a 0,4<sup>51</sup> e usa o método de extracção dos factores designado por «componentes principais».

### Análise da dimensionalidade

Antes mesmo de iniciar a análise sobre a dimensionalidade do nosso instrumento, devemos fazer notar que ao considerar a extracção de seis factores *ab initio*, a estrutura factorial não poderia ser coincidente com a dos estudos originais. A questão essencial é confirmar se a estrutura dimensional do nosso instrumento se verifica considerando a estrutura inicial adoptada, com origem no SERVQUAL. Para isso retomamos no Quadro 20 essas dimensões iniciais e os itens que as integram.

<sup>51</sup> Os estudos originais consideravam a supressão entre 0,25 e 0,3. A opção por 0,4 tem que ver com os valores de referência considerando a dimensão da nossa amostra (Hair *et al.*, 1998, p 112).

Quadro 20 – Dimensões iniciais e itens do POLQUAL

Dimensão	Itens do questionário
<b>Tangibilidade</b>	Q1 - Dispõe de meios modernos
	Q2 - Tem equipamentos bem conservados
	Q3 - Apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada
	Q4 - Usa identificação que permite a sua fácil identificação
	Q5 - A informação e documentação entregue é de fácil compreensão
<b>Fiabilidade</b>	Q6 - Demonstra preocupação em prestar o melhor serviço
	Q7 - Realiza o seu trabalho sem erros ou falhas
	Q8 - Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido
<b>Receptividade</b>	Q9 - Atende prontamente o cidadão
	Q10 - É rápido na execução do seu trabalho
	Q11 - Informa o cidadão sobre a forma como actua
	Q12 - Tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão
	Q13 - Utiliza uma linguagem clara e simples
<b>Segurança</b>	Q14 - É competente e profissional
	Q15 - Tem uma actuação justa
	Q16 - É correcto e cordial com o cidadão
	Q17 - Demonstra conhecimento adequado para responder às questões sobre o serviço
<b>Empatia</b>	Q18 - Deu uma atenção individualizada ao cidadão
	Q19 - Mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados
	Q20 - Compreende as necessidades específicas do cidadão

O Quadro 21 reproduz a matriz padrão resultante da análise factorial e que usamos para interpretar os nossos dados.

De uma forma geral os itens (Qs) saturam apenas num factor. Essa regra não se verifica em relação aos itens Q1, Q3, Q7, Q10 e Q19. Com excepção do item Q3, o critério para a ligação factorial baseia-se no maior peso verificado. Relativamente ao item Q3, optou-se pela sua integração no factor onde saturava com menor valor (pese embora a diferença residual entre valores) por questões de natureza conceptual do instrumento (o item pertence originalmente à dimensão «Tangibilidade»).

Continuando a nossa análise, percebe-se que no Factor 1 saturam os itens Q16, Q18, Q19 e Q20, com valores que variam entre 0,455 (Q19) e 0,819 (Q18). Este factor traduz a dimensão «Empatia».

O Factor 2 integra os itens Q7, Q14, Q15 e Q17. Os seus valores variam entre 0,566 (Q7) e 0,905 (Q17) e no seu conjunto representam a dimensão «Segurança».

Quadro 21 – Estrutura factorial (matriz padrão) do POLQUAL

Pattern Matrix <sup>a</sup>						
ITENS (Q's)	Component <sup>b</sup>					
	1	2	3	4	5	6
Q18 - Deu uma atenção individualizada ao cidadão	,819					
Q16 - É correcto e cordial com o cidadão	,635					
Q20 - Compreende as necessidades específicas do cidadão	,611					
Q3 - Apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada	,509		,499			
Q19 - Mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados	,455	-,431				
Q17 - Demonstra conhecimento adequado para responder às questões sobre o serviço		-,905				
Q14 - É competente e profissional		-,762				
Q15 - Tem uma actuação justa		-,724				
Q7 - Realiza o seu trabalho sem erros ou falhas		-,566			-,551	
Q2 - Tem equipamentos bem conservados			,878			
Q1 - Dispõe de meios modernos			,668		-,435	
Q4 - Usa identificação que permite a sua fácil identificação				-,747		
Q13 - Utiliza uma linguagem clara e simples				-,646		
Q12 - Tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão				-,435		
Q5 - A informação e documentação entregue é de fácil compreensão					-,663	
Q8 - Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido					-,646	
Q6 - Demonstra preocupação em prestar o melhor serviço					-,408	
Q9 - Atende prontamente o cidadão						,814
Q10 - É rápido na execução do seu trabalho	,444			,429		,447
Q11 - Informa o cidadão sobre a forma como actua						,424

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

<sup>a</sup>. Rotation converged in 18 iterations.

<sup>b</sup>. Suprimidos os valores absolutos inferiores a 0,40.

No Factor 3 carregam os itens Q1, Q2 e Q3, com amplitude de valores entre 0,499 (Q3) e 0,878 (Q2), definindo a dimensão «Tangibilidade». Optámos por integrar neste factor o item Q3 «[o agente] apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada» dada a sua natureza conceptual, como já aqui sublinhámos.

O Factor 4 inclui os itens Q4, Q12 e Q13, estes variando entre 0,435 (Q12) e 0,747 (Q4), determinando a dimensão «Receptividade».

No Factor 5 pesam os itens Q5, Q6 e Q8, apresentando valores que oscilam entre 0,408 (Q6) e 0,663 (Q5). Este factor caracteriza a dimensão «Fiabilidade».

Finalmente, o Factor 6. Este factor emerge na análise factorial, como vimos, por questões de ordem interpretativa. A sua génese resulta da segregação de parte dos itens da dimensão «Receptividade», aqui traduzida no Factor 4. Dão corpo a este factor os itens Q9, Q10 e Q11, variando entre 0,424 (Q11) e 0,814 (Q9). Considerando a natureza dos itens que agrega<sup>52</sup>, designamos a dimensão que representa este Factor 6, por «Atendimento».

Quadro 22 – Dimensionamento do POLQUAL após análise factorial

Dimensão	Factor	Nº Itens	Itens	Peso no factor
<b>Empatia</b>	F1	4	Q16 - É correcto e cordial com o cidadão	0,635
			Q18 - Deu uma atenção individualizada ao cidadão	0,819
			Q19 - Mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados	0,455
			Q20 - Compreende as necessidades específicas do cidadão	0,611
<b>Segurança</b>	F2	4	Q7 - Realiza o seu trabalho sem erros ou falhas	0,566
			Q14 - É competente e profissional	0,762
			Q15 - Tem uma actuação justa	0,724
			Q17 - Demonstra conhecimento adequado para responder às questões sobre o serviço	0,905
<b>Tangibilidade</b>	F3	3	Q1 - Dispõe de meios modernos	0,668
			Q2 - Tem equipamentos bem conservados	0,878
			Q3 - Apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada	0,499
<b>Receptividade</b>	F4	3	Q4 - Usa identificação que permite a sua fácil identificação	0,747
			Q12 - Tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão	0,435
			Q13 - Utiliza uma linguagem clara e simples	0,646
<b>Fiabilidade</b>	F5	3	Q5 - A informação e documentação entregue é de fácil compreensão	0,663
			Q6 - Demonstra preocupação em prestar o melhor serviço	0,408
			Q8 - Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido	0,646
<b>Atendimento</b>	F6	3	Q9 - Atende prontamente o cidadão	0,814
			Q10 - É rápido na execução do seu trabalho	0,447
			Q11 - Informa o cidadão sobre a forma como actua	0,424

<sup>52</sup> Julgamos que a capacidade de resposta e a informação de como se vai actuar relevam para uma forma (ou padrão) de atendimento.

O Quadro 22 apruma a informação sobre as dimensões e seus itens, e ainda os valores dos coeficientes de correlação com os factores (valores absolutos). Este quadro demonstra uma nova arrumação dos itens por cada dimensão, considerando a base inicial sobre a qual desenvolvemos o nosso instrumento.

O Quadro 23 ajuda a interpretar o novo formato, resumindo os itens que se mantêm (=), subtraem (-) ou acrescentam (+) em cada dimensão.

Quadro 23 – Movimentação dos itens resultante da análise factorial

Dimensão	=	-	+	Final	Dimensão	=	-	+	Final
Tangibilidade	Q1	Q4		Q1	Receptividade	Q12	Q9	Q4	Q4
	Q2	Q5		Q2		Q13	Q10		Q12
	Q3			Q3			Q11		Q13
Fiabilidade	Q6	Q7	Q5	Q5	Empatia	Q18		Q16	Q16
	Q8			Q6		Q19			Q18
				Q8		Q20			Q19
Segurança									Q20
	Q14	Q16	Q7	Q7	Atendimento			Q9	Q9
	Q15			Q14				Q10	Q10
	Q17			Q15				Q11	Q11
				Q17					

A dimensão «Tangibilidade» inicialmente com cinco itens, perde dois (Q4 e Q5), estruturando-se com os itens Q1, Q2 e Q3. A dimensão «Fiabilidade» mantém os itens Q6 e Q8, perde o item Q7 e integra o item Q5. A sua estrutura definitiva é constituída pelos itens Q5, Q6 e Q8. A dimensão «Receptividade» mantém os itens Q12 e Q13, desintegrando-se os itens Q9, Q10 e Q11, e assumindo o item Q4. A sua estrutura definitiva apresenta os itens Q4, Q12 e Q13. A dimensão «Segurança» perde apenas o item Q16 e acrescenta o item Q7, apresentando-se a sua estrutura final com os itens Q7, Q14, Q15 e Q17.

A dimensão «Empatia» mantém os seus itens iniciais e acrescenta-lhe o item Q16, apresentando como estrutura final os itens Q16, Q18, Q19 e Q20. Finalmente, a dimensão «Atendimento», emergente, integra os itens Q9, Q10 e Q11.

Gizado o novo formato, renovamos o Quadro 20, substituindo-o pelo Quadro 24. Este quadro reflecte as alterações no domínio das dimensões e seus itens, constituindo-se como a nova versão proposta para o nosso instrumento.



Quadro 24 – Dimensionamento final do POLQUAL

Dimensão	Itens
<b>Empatia</b>	Q16 - É correcto e cordial com o cidadão Q18 - Deu uma atenção individualizada ao cidadão Q19 - Mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados Q20 - Compreende as necessidades específicas do cidadão
<b>Segurança</b>	Q7 - Realiza o seu trabalho sem erros ou falhas Q14 - É competente e profissional Q15 - Tem uma actuação justa Q17 - Demonstra conhecimento adequado para responder às questões sobre o serviço
<b>Tangibilidade</b>	Q1 - Dispõe de meios modernos Q2 - Tem equipamentos bem conservados Q3 - Apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada
<b>Receptividade</b>	Q4 - Usa identificação que permite a sua fácil identificação Q12 - Tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão Q13 - Utiliza uma linguagem clara e simples
<b>Fiabilidade</b>	Q5 - A informação e documentação entregue é de fácil compreensão Q6 - Demonstra preocupação em prestar o melhor serviço Q8 - Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido
<b>Atendimento</b>	Q9 - Atende prontamente o cidadão Q10 - É rápido na execução do seu trabalho Q11 - Informa o cidadão sobre a forma como actua

Esse novo formato que resulta da análise factorial que apresentámos, sugere que a coerência da estrutura dimensional do SERVQUAL se mantém, ou seja, emergem as cinco dimensões originais da escala, a que se acrescenta a dimensão «Atendimento». Igualmente serve para demonstrar a validade factorial da nossa escala.

A construção da escala composta por seis factores permite identificar a medida do contributo de cada item para a medição do conceito de qualidade, concluindo-se que a sua adaptação mostra-se apropriada à medição do constructo: qualidade do serviço. Este facto releva para a validade de conteúdo, que fica assim demonstrada.

Para concluir a validade teórica a que nos propusemos, resta aclarar as relações entre os factores. O Quadro 25 reflecte essas relações.

As baixas correlações (expectáveis) entre os factores indicam o grau em que conceitos similares (dimensões) são distintos. Tal prova a validade discriminante do

conjunto dos factores encontrados e, por conseguinte a validade discriminante da nossa escala.

Quadro 25 – Matriz de correlação entre factores

Component Correlation Matrix - 6 Factores						
Component	1	2	3	4	5	6
1	1,000	-,355	,188	-,226	-,340	,252
2	-,355	1,000	-,133	,272	,226	-,324
3	,188	-,133	1,000	-,131	-,192	,108
4	-,226	,272	-,131	1,000	,228	-,120
5	-,340	,226	-,192	,228	1,000	-,126
6	,252	-,324	,108	-,120	-,126	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

## Síntese

Nesta etapa do nosso trabalho validámos a nossa escala. Para isso averiguámos a sua unidimensionalidade (ou seja, que mede apenas um constructo). Ficou claro que as dimensões da nossa escala (Tangibilidade, Fiabilidade, Receptividade, Segurança e Empatia) saturam num só factor, significando que cada dimensão mede um tipo específico (uma parcela própria) da qualidade do serviço.

O grau de confiabilidade da escala (adequação para produzir resultados consistentes se for repetida a sua aplicação) foi apurado pelo valor de *alpha* de *Cronbach* que determinou um valor elevado de consistência interna, significando que a medida de qualidade que a escala prossegue tem fiabilidade interna adequada.

A validade, entretanto ensaiada, suportou-se na análise factorial, de natureza confirmatória. A adequação da análise factorial foi determinada pelo valor de KMO e reforçada pelos valores do teste de esfericidade de *Bartlett*. A determinação do número de factores obrigou a alguma profundidade de análise, que se consubstanciou em análises factoriais exploratórias e na análise do *scree test*. A decisão sobre a retenção de 6 factores sustentou-se nessas análises e no facto dos estudos sobre o SERVQUAL potenciarem a possibilidade de retenção diferente dos 5 factores originais. O método de extracção e o tipo de rotação prosseguidos aproximaram-se aos métodos de análise dos autores da escala SERVQUAL. Assim, o alinhamento prosseguido utilizou o método de rotação oblíquo (*Direct Oblimin*), com supressão de valores absolutos inferiores a 0,4 e usou o método de extracção dos factores designado por «componentes principais».

Os resultados da análise factorial permitiram identificar aproximações entre o padrão de cargas factoriais obtido e aquele que foi definido pelos estudos originais, sugerindo que a coerência da estrutura dimensional do SERVQUAL se manteve. Ao mesmo tempo definiu um novo formato para a escala, onde emergiu um sexto factor (dimensão), motivando uma nova arrumação dos itens por cada dimensão. Ficou, assim, demonstrada a validade factorial da escala.

A averiguação da medida do contributo de cada item para a medição do conceito de qualidade permitiu concluir que a adaptação desenhada mostrou-se ajustada à medição do conceito de qualidade, validando o seu conteúdo. Finalmente, a constatação, esperada, de baixas correlações entre os factores indicou a sua similitude de conceito, mas distinção no seu contributo para medir a qualidade do serviço. Esta evidência suportou a validade discriminante da nossa escala e reforçou a sua validade teórica.



## Percepção da qualidade do serviço

A última parte deste capítulo diz respeito à avaliação da qualidade do serviço. Aqui expomos os resultados da apreciação gizada pelos respondentes sobre a qualidade da actuação dos dois serviços de trânsito envolvidos no estudo: o serviço de acidentes e o serviço de radar.

A apresentação seguirá um alinhamento facilitador da verificação futura das nossas hipóteses de estudo relacionadas com esta temática. Com esse propósito averiguamos inicialmente a existência de *gap* na qualidade do serviço prestado (*gap* 5), dissecando-o em cada uma das dimensões que a nova estrutura do POLQUAL singularizou (Tangibilidade, Fiabilidade, Receptividade, Segurança, Empatia e Atendimento) e, também, para cada um dos serviços estudados. Relativamente a estes serviços notamos igualmente se existem diferenças na percepção da qualidade. Evoluiremos, depois, para a relação entre qualidade do serviço e cada uma das variáveis independentes escolhidas para o estudo: *sexo* dos condutores, *contacto anterior* com serviços da PSP, *sancionamento* do condutor (multa) – todas variáveis nominais –, e ainda, *idade*, *tempo de carta* (variáveis métricas) e *habilitações literárias* (variável ordinal).

As diferenças ao nível da relação entre a qualidade do serviço prestado e as variáveis *sexo*, *contacto anterior* e *sancionamento*, serão anunciadas pela aplicação do teste *t* para duas amostras independentes. Já a natureza e intensidade da relação entre essa qualidade e as restantes variáveis será verificada pelo coeficiente de correlação (não paramétrico) *rho* de *Spearman*.

## Gap da qualidade do serviço

O *gap* que representa a medida de avaliação da qualidade do serviço é o *gap* 5. Tal como já aqui escrevemos, este *gap* resulta da divergência entre a percepção que o cliente teve sobre a prestação do serviço e a sua expectativa quanto a essa prestação.

Esta discrepância é calculada através do levantamento das diferenças (*gap*) entre os valores das percepções (P) e expectativas (E) para cada um dos 20 itens. A diferença entre o valor médio das expectativas e das percepções obtido para cada caso, traduz a medida de avaliação da qualidade do serviço. Este valor pode assumir valores entre -6 e 6, dado que a escala utiliza uma grandeza de valores entre 1 e 7. Um *gap* com valor negativo significa que a percepção sobre o serviço é menor do que a expectativa formulada (qualidade percebida é baixa). Já um valor positivo para esse *gap* indica que a percepção superou a expectativa sobre o serviço (qualidade percebida é alta). Quando o

*gap* apresenta valor neutro podemos afirmar que a percepção está ao mesmo nível da expectativa (qualidade percebida é aceitável).

O Quadro 26 ilustra o *gap* da qualidade do serviço e de igual forma reporta os *gaps* ao nível de cada item.

Quadro 26 – *Gap* da qualidade do serviço

GAPS por Item (G=P-E)						
Itens	Min	Máx	M	DP	Sig. (2-tailed) <sup>a</sup>	Rank
Q1 - Dispõe de meios modernos	-6,0	3,0	-,916	1,56	,000	20
Q2 - Tem equipamentos bem conservados	-4,0	2,0	-,441	,96	,000	15
Q3 - Apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada	-3,0	3,0	-,100	,69	,062	2
Q4 - Usa identificação que permite a sua fácil identificação	-5,0	1,4	-,305	,90	,000	8
Q5 - A informação e documentação entregue é de fácil compreensão	-6,0	2,9	-,620	1,39	,000	19
Q6 - Demonstra preocupação em prestar o melhor serviço	-6,0	3,0	-,465	1,33	,000	17
Q7 - Realiza o seu trabalho sem erros ou falhas	-6,0	5,0	-,411	1,44	,000	14
Q8 - Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido	-6,0	6,0	-,578	1,59	,000	18
Q9 - Atende prontamente o cidadão	-6,0	4,0	-,441	1,34	,000	16
Q10 - É rápido na execução do seu trabalho	-5,0	3,0	-,271	1,13	,002	6
Q11 - Informa o cidadão sobre a forma como actua	-6,0	3,0	-,382	1,23	,000	13
Q12 - Tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão	-6,0	4,0	-,376	1,21	,000	12
Q13 - Utiliza uma linguagem clara e simples	-5,0	2,0	-,147	,74	,011	3
Q14 - É competente e profissional	-6,0	2,0	-,353	1,04	,000	10
Q15 - Tem uma actuação justa	-6,0	4,0	-,268	1,13	,002	15
Q16 - É correcto e cordial com o cidadão	-6,0	2,0	-,229	,96	,002	4
Q17 - Demonstra conhecimento adequado para responder às questões sobre serviço	-6,0	2,0	-,353	1,02	,000	11
Q18 - Deu uma atenção individualizada ao cidadão	-6,0	3,0	-,047	1,12	,584	1
Q19 - Mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados	-6,0	4,0	-,338	1,12	,000	9
Q20 - Compreende as necessidades específicas do cidadão	-6,0	6,0	-,290	1,49	,012	7
<b>GAP Qualidade do Serviço</b>	<b>-3,4</b>	<b>2,0</b>	<b>-,367</b>	<b>,72</b>	<b>,000</b>	<b>-</b>

<sup>a</sup>. Nível de significância associado ao teste t para duas amostras emparelhadas (Expectativa - Percepção)

Iniciando este nível de análise pelos *gaps* individuais, podemos constatar que todos os itens apresentam um valor negativo para o *gap*, ou seja,  $P - E < 0$  (em todos os itens, a percepção é menor que a expectativa). Aprofundando o nível da nossa análise, aplicámos o teste *t* para duas amostras emparelhadas (percepções e expectativas) com o intuito de verificar se alguns dos *gaps* apresentava valor estatístico zero. Voltando ao Quadro 26, percebemos que os resultados deste teste para os itens Q3 ( $p = 0,062$ ) e Q18 ( $p = 0,584$ ) traduzem, em termos estatísticos, um valor zero para o *gap* ( $p > 0,05$ ) e, por via disso, a qualidade do serviço é aceitável. Todos os restantes itens apresentam *gaps* com valor significativo ao nível de  $p < 0,05$ , remetendo-nos para uma avaliação baixa da qualidade.

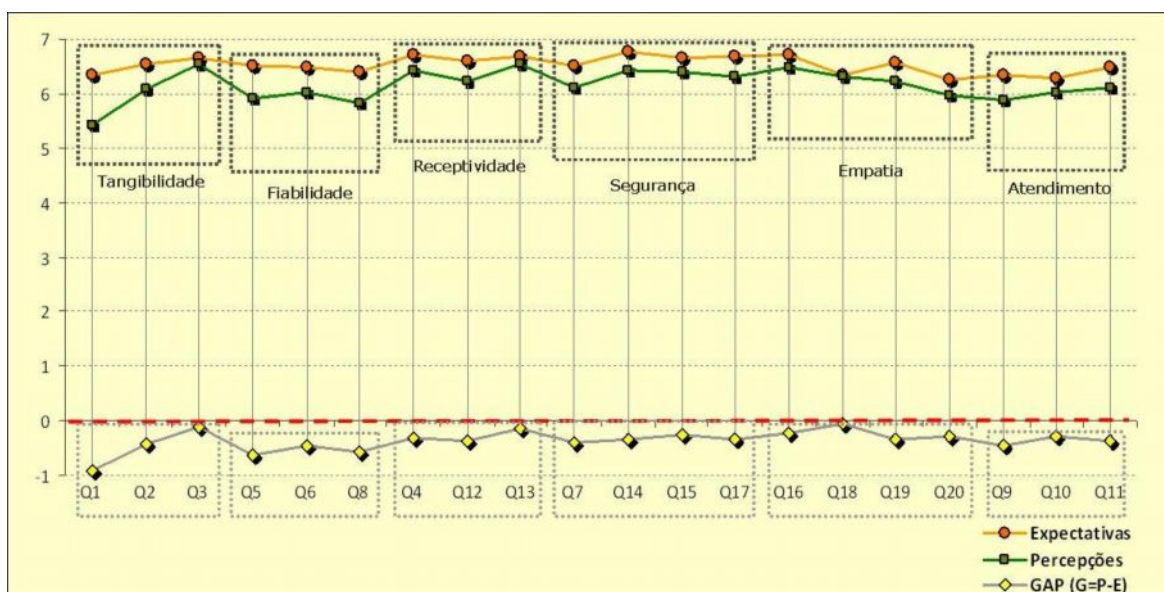
Olhando alguns dos *gaps*, verificamos que o *gap* que maior contributo dá para o resultado negativo é o que diz respeito ao item Q1 «[o agente] dispõe de meios

modernos» com o valor -0,916 (DP 1,56). Segue-se o item Q5 «A informação e documentação entregue é de fácil compreensão», com -0,620 (DP 1,39). No pólo oposto, o item que menos contribui para a percepção negativa da qualidade é o item Q18 «[o agente] deu uma atenção individualizada ao cidadão», com o valor -0,047 (DP 1,12); secundado pelo item Q3 «[o agente] apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada», que apresenta um resultado de -0,1 (DP 0,69).

Estes resultados têm como evidência um valor igualmente negativo para o *gap* 5 (medida de avaliação da qualidade do serviço) que apresenta um valor negativo de -0,367 (DP 0,72). Tal significa que, no geral, a percepção sobre a qualidade do serviço é inferior à expectativa formulada sobre a prestação desse serviço. Este facto vai de encontro à nossa hipótese 1: o nível de qualidade dos serviços não é satisfatório ( $P < E$ ).

O Gráfico 2 permite clarificar a análise ao nível dos *gaps*<sup>53</sup> item a item (Qs), ilustrando o comportamento (valores médios) das percepções e expectativas, favorecendo igualmente o estudo por dimensão, que a seguir apresentamos.

Gráfico 2 – Expectativas, percepções e *gaps* por item e dimensão



## Gap das dimensões

### Tangibilidade

O exercício seguido para o cálculo do *gap* da dimensão Tangibilidade repete-se para as restantes dimensões. Este *gap* é calculado com base na diferença entre a média

<sup>53</sup> Damos nota que a linha que representa os *gaps* de cada item tem variação entre - 1 e 0, apenas porque os valores assim os oneram. Por questões de sistematização do gráfico, não se representa toda a variação possível da escala, com amplitude entre - 6 e + 6.

das percepções e das expectativas (Qs) para os itens que constituem cada uma das dimensões, obtido para cada caso<sup>54</sup>. O Quadro 27 refere-se aos valores apurados para a dimensão Tangibilidade.

Quadro 27 – *Gap* da dimensão Tangibilidade

TANGIBILIDADE				
Itens	Min	Máx	M	DP
Q1 - Dispõe de meios modernos	-6,0	3,0	-,916	1,56
Q2 - Tem equipamentos bem conservados	-4,0	2,0	-,441	,96
Q3 - Apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada	-3,0	3,0	-,100	,69
<b>GAP</b>	<b>-3,7</b>	<b>2,3</b>	<b>-,486</b>	<b>,85</b>

Aqui podemos constatar que o *gap* desta dimensão apresenta um valor negativo de -0,486 (DP 0,85). Para esse resultado contribui de forma mais significativa o item Q1 «[o agente] dispõe de meios modernos», com o valor -0,916 (DP 1,56), destacando-se também por apresentar o valor mais negativo de entre todos os itens. Por sua vez, o item Q3 «[o agente] apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada», é o que menos pesa nesse resultado, apresentando um valor de -0,10 (DP 0,69).

A constatação de *gap* negativo nesta dimensão releva para a verificação da nossa hipótese 2: o valor para a dimensão Tangibilidade é negativo ( $P < E$ ).

### Fiabilidade

O Quadro 28 resume a informação sobre o *gap* da dimensão Fiabilidade. Nele observamos que esta dimensão apresenta um *gap* negativo de -0,554 (DP 1,17).

Quadro 28 – *Gap* da dimensão Fiabilidade

FIABILIDADE				
Itens	Min	Máx	M	DP
Q5 - A informação e documentação entregue é de fácil compreensão	-6,0	2,9	-,620	1,39
Q6 - Demonstra preocupação em prestar o melhor serviço	-6,0	3,0	-,465	1,33
Q8 - Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido	-6,0	6,0	-,578	1,59
<b>GAP</b>	<b>-5,0</b>	<b>2,3</b>	<b>-,554</b>	<b>1,17</b>

O item Q5 «A informação e documentação entregue [pelo agente] é de fácil compreensão», é aquele que apresenta maior *gap* negativo (-0,620, DP 1,39); e o item

<sup>54</sup> No caso concreto desta dimensão, temos Tangibilidade =  $(Q1+Q2+Q3) / 3$ .

Q6 «[o agente] demonstra preocupação em prestar o melhor serviço», aquele que evidencia menor *gap* negativo (-0,465, DP 1,33).

A dimensão Fiabilidade é, no conjunto das dimensões, a que apresenta o maior *gap* negativo – visivelmente superior ao valor médio para a percepção da qualidade (-0,367) –, tratando-se, por isso, da dimensão com pior desempenho.

A verificação de *gap* negativo para esta dimensão tem relevância para a verificação da nossa hipótese 3: o valor para a dimensão Fiabilidade é negativo ( $P < E$ ).

### Receptividade

A dimensão Receptividade apresenta um *gap* negativo de -0,276 (DP 0,76), onerando esta dimensão de forma mais negativa, o item Q12 «[o agente] tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão», com o valor -0,376 (DP 1,21). A contribuir de forma menos negativa está o item Q13 «[o agente] utiliza uma linguagem clara e simples», com o valor de -0,147 (DP 0,74).

A confirmação de *gap* negativo nesta dimensão tem importância para a verificação da nossa hipótese 4: o valor para a dimensão Receptividade é negativo ( $P < E$ ). O Quadro 29 reproduz estes valores.

Quadro 29 – *Gap* da dimensão Receptividade

RECEPTIVIDADE				
Itens	Min	Máx	M	DP
Q4 - Usa identificação que permite a sua fácil identificação	-5,0	1,4	-,305	,90
Q12 - Tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão	-6,0	4,0	-,376	1,21
Q13 - Utiliza uma linguagem clara e simples	-5,0	2,0	-,147	,74
<b>GAP</b>	<b>-5,0</b>	<b>2,3</b>	<b>-,276</b>	<b>,76</b>

### Segurança

Como se constata no Quadro 30, a dimensão Segurança apresenta um *gap* negativo, com o valor -0,346 (DP 0,95). Para este desempenho contribui de forma mais evidente o item Q7 «[o agente] realiza o seu trabalho sem erros ou falhas », com o resultado -0,411 (DP 1,44). No pólo oposto encontramos o item Q15 «[o agente] tem uma actuação justa», com o valor -0,268 (DP 1,13). Ainda nesta dimensão destaque para os valores médios iguais para os itens Q14 e Q17.

A existência de *gap* negativo nesta dimensão releva para a validação da nossa hipótese 5: o valor para a dimensão Segurança é negativo ( $P < E$ ).

Quadro 30 – *Gap* da dimensão Segurança

SEGURANÇA				
Itens	Min	Máx	M	DP
Q7 - Realiza o seu trabalho sem erros ou falhas	-6,0	5,0	-,411	1,44
Q14 - É competente e profissional	-6,0	2,0	-,353	1,04
Q15 - Tem uma actuação justa	-6,0	4,0	-,268	1,13
Q17 - Demonstra conhecimento adequado para responder às questões sobre serviço	-6,0	2,0	-,353	1,02
<b>GAP</b>	<b>-6,0</b>	<b>3,0</b>	<b>-,346</b>	<b>,95</b>

## Empatia

No Quadro 31 apresentamos os resultados para a dimensão Empatia. Ali verificamos que esta dimensão apresenta um *gap* negativo de -0,226 (DP 0,93). O maior contributo para este resultado negativo tem origem no item Q19 «[o agente] mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados» com o valor -0,338 (DP 1,12). O item Q18 «[o agente] deu uma atenção individualizada ao cidadão», com o valor -0,047 (DP 1,12) é aquele que menos contribui para esse desempenho negativo e é, simultaneamente, o item com melhor resultado no conjunto de todos os itens (como vimos o *gap* apresenta valor estatístico igual a zero).

A dimensão Empatia, com valores negativos relativamente altos em todos os itens, é a que apresenta melhor resultado para a percepção da qualidade do serviço, considerando o conjunto de todas as dimensões.

A constatação de *gap* negativo nesta dimensão, releva para a validação da nossa hipótese 6: o valor para a dimensão Empatia é negativo ( $P < E$ ).

Quadro 31 – *Gap* da dimensão Empatia

EMPATIA				
	Min	Máx	M	DP
Q16 - É correcto e cordial com o cidadão	-6,0	2,0	-,229	,96
Q18 - Deu uma atenção individualizada ao cidadão	-6,0	3,0	-,047	1,12
Q19 - Mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados	-6,0	4,0	-,338	1,12
Q20 - Compreende as necessidades específicas do cidadão	-6,0	6,0	-,290	1,49
<b>GAP</b>	<b>-5,8</b>	<b>2,3</b>	<b>-,226</b>	<b>,93</b>

## Atendimento

A dimensão Atendimento, por emergir do estudo psicométrico, não podia figurar no rol das nossas hipóteses de estudo. Contudo, dada a sua relevância para a



sistematização de análise e compreensão dos resultados, expomos também aqui a medida do seu contributo para a percepção da qualidade do serviço. Esses valores encontram-se no Quadro 32.

Quadro 32 – *Gap* da dimensão Atendimento

ATENDIMENTO				
Itens	Min	Máx	M	DP
Q9 - Atende prontamente o cidadão	-6,0	4,0	-,441	1,34
Q10 - É rápido na execução do seu trabalho	-5,0	3,0	-,271	1,13
Q11 - Informa o cidadão sobre a forma como actua	-6,0	3,0	-,382	1,23
<b>GAP</b>	<b>-4,3</b>	<b>3,0</b>	<b>-,365</b>	<b>,94</b>

Ali podemos verificar que esta dimensão, na linha das anteriores, apresenta também um *gap* negativo de -0,365 (DP 0,94). Aqui é o item Q9 «[o agente] atende prontamente o cidadão», que tem pior desempenho. Por oposição, o item Q10 «[o agente] é rápido na execução do seu trabalho», apresenta o *gap* menos negativo (-0,271; DP 1,13). Notamos igualmente que esta dimensão é a que apresenta o desempenho mais próximo do valor médio da qualidade do serviço (-0,367).

### Gap no serviço de acidentes e no serviço de radar

O valor do *gap* para cada um dos serviços avaliados e a diferença ao nível da relação entre a qualidade do serviço prestado e cada um destes serviços (obtida por aplicação do teste *t*) encontra-se no Quadro 33.

Da sua análise percebe-se que ambos os serviços apresentam um *gap* negativo: -0,342 para o serviço de acidentes e -0,391 para o serviço de radar, significando que a qualidade percebida não é satisfatória. Perante estes valores, aprofundámos a análise no sentido de avaliarmos se existem diferenças relevantes entre o valor médio da qualidade percebida considerando cada um dos serviços estudados. Utilizámos para isso o teste *t* e, sob interpretação dos seus resultados, percebemos que um valor de  $p = 0,662$  e a inclusão do valor zero no intervalo de confiança a 95%, não permitem apontar diferenças significativas entre o valor médio da qualidade percebida (*gap*) para o serviço de radar e para o serviço de acidentes.

Estes resultados são importantes para a verificação das nossas hipóteses 7 e 8: o nível de qualidade para o serviço de acidentes não é satisfatória ( $P < E$ ); e o nível de qualidade para o serviço de radar não é satisfatória ( $P < E$ ). Já relativamente à hipótese

9, não encontramos evidência que a suporte, isto é, não parece existir diferença entre o nível de qualidade do serviço de radar e o nível de qualidade do serviço de «acidentes».

Quadro 33 – Gap por serviço e teste *t* para «Serviço Contactado»

Independent Samples Test (Qualidade do Serviço * Serviço Contactado)									
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
Equal variances assumed	,246	,621	,437	168,000	,662	,049	,111	-,171	,268
Equal variances not assumed			,438	167,778	,662	,049	,111	-,170	,268

GAP QUALIDADE * Serviço Contactado				
Serviço Contactado	Min	Máx	M	DP
Equipa de Acidentes	-3,2	2,0	-,342	,70
Equipa de Radar	-3,4	1,1	-,391	,74

## Variáveis independentes do estudo

Seguindo o alinhamento anunciado no início desta parte do nosso capítulo, damos agora corpo à análise da relação entre a qualidade do serviço e cada uma das variáveis independentes consideradas no estudo.

As diferenças ao nível da relação entre a qualidade do serviço prestado e as variáveis independentes de natureza nominal (*sexo* dos condutores, *contacto anterior* com serviços da PSP e *sancionamento* do condutor) são avaliadas pela aplicação do teste *t* para duas amostras independentes<sup>55</sup>. Já a natureza e intensidade da relação entre essa qualidade e as restantes variáveis (*idade*, *tempo de carta* e *habilitações literárias*) são averiguadas através do coeficiente de correlação *rho* de *Spearman*<sup>56</sup>.

<sup>55</sup> O teste *t* exige que as variáveis tenham distribuições normais para amostras de dimensão inferior ou igual a 30. No nosso caso – mesmo que não verificado o pressuposto da normalidade –, o teste pode ser aplicado porque a dimensão das amostras é sempre superior a 30 (Pestana e Gageiro, 2003, p 215).

<sup>56</sup> A utilização deste tipo de medida de correlação não-métrica é justificada pela natureza e falta de distribuição normal dos valores das variáveis em análise (Pestana e Gageiro, 2003, p 185).



## Sexo dos condutores

O Quadro 34 sintetiza os resultados obtidos pela aplicação do teste  $t$  para averiguar a relação entre a qualidade do serviço e os dois grupos de sujeitos (M/F) que a variável independente «sexo dos condutores» estabelece; e ainda o valor do *gap* para cada um desses grupos.

Ali se constata que tanto as «condutoras» ( $gap = -0,299$ ) como os «condutores» ( $gap = -0,404$ ) têm uma percepção de qualidade não satisfatória. No entanto, o valor do nível de significância para o teste  $t$  ( $p = 0,367$ ) e a inclusão do valor zero no intervalo de confiança a 95%, não permitem concluir a existência de diferenças significativas entre o valor médio da qualidade percebida (*gap*) para condutores do sexo masculino e feminino. Assim a nossa hipótese 10 não é sustentada pelos dados, já que não existe evidência que o nível de qualidade dos serviços se relacione com o sexo dos condutores.

Quadro 34 – Teste  $t$  para «Sexo» dos condutores

Independent Samples Test (Qualidade do Serviço * Sexo dos Condutores)									
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
Equal variances assumed	,203	,653	-,905	168,000	,367	-,105	,116	-,334	,124
Equal variances not assumed			-,918	126,369	,361	-,105	,114	-,331	,121

Gap QUALIDADE * Sexo Condutores					
Sexo	Min	Máx	M	DP	
M	-3,4	1,1	-,404	,73	
F	-3,2	2,0	-,299	,70	

## Contacto anterior com serviços da PSP

Para percebermos se o valor médio da qualidade é influenciado pela existência de contactos anteriores com serviços da PSP, aplicamos o teste  $t$  para as duas amostras independentes (Sim/Não) que resultam desta última variável. O Quadro 35 ilustra os resultados obtidos.

Nele podemos verificar que tanto os condutores que não tiveram contacto anterior ( $gap = -0,307$ ), como os condutores com contacto anterior ( $gap = -0,409$ ) apresentam uma apreciação não satisfatória da qualidade do serviço.

Quadro 35 – Teste *t* para «Contacto Anterior» com serviços da PSP

Independent Samples Test (Qualidade do Serviço * Contacto Anterior)									
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
Equal variances assumed	2,120	,147	-,915	168,000	,362	-,103	,112	-,324	,119
Equal variances not assumed			-,951	166,385	,343	-,103	,108	-,316	,111

Gap QUALIDADE * Contacto Anterior				
Contacto	Min	Máx	M	DP
Sim	-3,4	2,0	-,409	,79
Não	-2,6	1,1	-,307	,62

Os resultados obtidos pela aplicação do teste *t* demonstram que não existe diferença significativa ( $p = 0,362$  e inclusão do valor zero no intervalo de confiança a 95%) entre o valor médio da qualidade percebida pelos condutores com contacto anterior e sem contacto anterior com serviços da PSP. Estes resultados não suportam a nossa hipótese 11, ou seja o nível de qualidade percebido dos serviços não parece relacionar-se com a existência de contactos anteriores com serviços policiais.

### Sancionamento do condutor

No intuito de apurar se existem diferenças entre o valor médio da qualidade percebida para os condutores que foram alvo de sancionamento e para os que não foram, procedeu-se igualmente à aplicação do teste *t* para as duas amostras independentes (Sim/Não) que daí resultam. São esses resultados que damos conta no Quadro 36.

Nele podemos conferir que tanto os condutores que não foram sancionados, ( $gap = -0,353$ ) como os que foram sancionados ( $gap = -0,379$ ) avaliam a qualidade do serviço como não satisfatória.

Os resultados do teste *t* perspectivam que não há diferença significativa entre o valor médio da qualidade percebida, independentemente de os condutores terem sido, ou não, sancionados ( $p = 0,816$  e inclusão do valor zero no intervalo de confiança a 95%). Estes resultados não apoiam a nossa hipótese 12, isto é, o nível de qualidade percebida dos serviços não parece relacionar-se com o sancionamento do condutor no momento da prestação do serviço.

Quadro 36 – Teste *t* para «Sancionamento» do condutor

Independent Samples Test (Qualidade do Serviço * Sancionamento do Condutor)									
Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
Equal variances assumed	,020	,887	,233	168,000	,816	,026	,111	-,194	,245
Equal variances not assumed			,233	166,390	,816	,026	,111	-,193	,245

Gap QUALIDADE * Sancionamento do Condutor					
Sancionamento	Min	Máx	M	DP	
Não	-3,2	2,0	-,353	,72	
Sim	-3,4	1,1	-,379	,73	

## Idade

Verificámos a relação entre a *idade* dos condutores e a qualidade percebida do serviço, através do coeficiente *rho* de *Spearman*. O Quadro 37 resume esses resultados. Como se pode verificar, o valor de *p* alto ( $p = 0,142$ ) remete-nos para a falta de relação linear entre estas variáveis. Assim, não temos evidência que suporte a nossa hipótese 13: o nível de qualidade dos serviços não parece relacionar-se com a idade do condutor.

Quadro 37 – Relação entre qualidade e «Idade»

QUALIDADE * Idade				
Spearman's rho	Qualidade do Serviço	Correlation Coefficient	1,000	-,082
		Sig. (1-tailed)	.	,142
		N	170	170
	Idade	Correlation Coefficient	-,082	1,000
		Sig. (1-tailed)	,142	.
		N	170	170

Gap QUALIDADE * Idade					
Idade	Min	Máx	M	DP	
De 18 a 29 anos	-3,2	2,0	-,301	,79	
De 30 a 44 anos	-2,6	1,1	-,373	,64	
De 45 a 59 anos	-3,4	,2	-,452	,77	
> 60 anos	-2,7	,7	-,462	,83	

## Tempo de carta

É expectável que a relação entre a variável tempo de carta e a qualidade percebida do serviço apresente um comportamento semelhante ao da variável idade, já que, em regra, a maior idade corresponde maior tempo de carta.

Também aqui um valor de  $p = 0,141$  indicia a não existência de relação linear entre a qualidade percebida e o tempo de carta (Quadro 38). Estes resultados não

suportam a nossa hipótese 14: o nível de qualidade percebida dos serviços não parece relacionar-se com o tempo de carta do condutor.

Quadro 38 – Relação entre qualidade e «Tempo de Carta»

QUALIDADE * Tempo de Carta				
			Qualidade do Serviço	Tempo de Carta
Spearman's rho	Qualidade do Serviço	Correlation Coefficient	1,000	-,083
		Sig. (1-tailed)	.	,141
		N	170	170
	Tempo de Carta	Correlation Coefficient	-,083	1,000
		Sig. (1-tailed)	,141	.
		N	170	170

Gap QUALIDADE * Tempo de Carta				
Tempo de Carta	Min	Máx	M	DP
< 10 anos	-3,2	2,0	-,309	,81
10 a 20 anos	-2,6	,7	-,368	,60
> 20 anos	-3,4	,7	-,473	,81

## Habilitações literárias

Para finalizar esta parte do nosso trabalho, resta testar a existência de relação entre a qualidade percebida do serviço e as habilitações literárias dos condutores. São esses resultados que se apresentam no Quadro 39.

Quadro 39 – Relação entre qualidade e «Habilitações Literárias»

QUALIDADE * Habilitações Literárias				
			Qualidade do Serviço	Habilitações Literárias
Spearman's rho	Qualidade do Serviço	Correlation Coefficient	1,000	-,183**
		Sig. (1-tailed)	.	,010
		N	170	163
	Habilitações Literárias	Correlation Coefficient	-,183**	1,000
		Sig. (1-tailed)	,010	.
		N	163	163

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Gap QUALIDADE * Habilitações Literárias				
Habilitações Literárias	Min	Máx	M	DP
1º Ciclo	-,6	,2	-,154	,23
2º Ciclo	-1,0	,4	-,238	,41
3º Ciclo	-2,7	1,1	-,195	,60
Ensino Secundário	-2,6	1,1	-,423	,69
Ensino Superior	-3,4	2,0	-,512	,90

Ali se constata que entre estas duas variáveis existe uma relação linear significativa e negativa, com o valor de  $p = 0,010$ . O facto da relação se apresentar negativa significa que os condutores com níveis maiores de habilitações apresentam valores de qualidade percebida mais baixos. Estes resultados são relevantes para a verificação da nossa hipótese 15: o nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o nível de habilitações dos condutores.

## Síntese

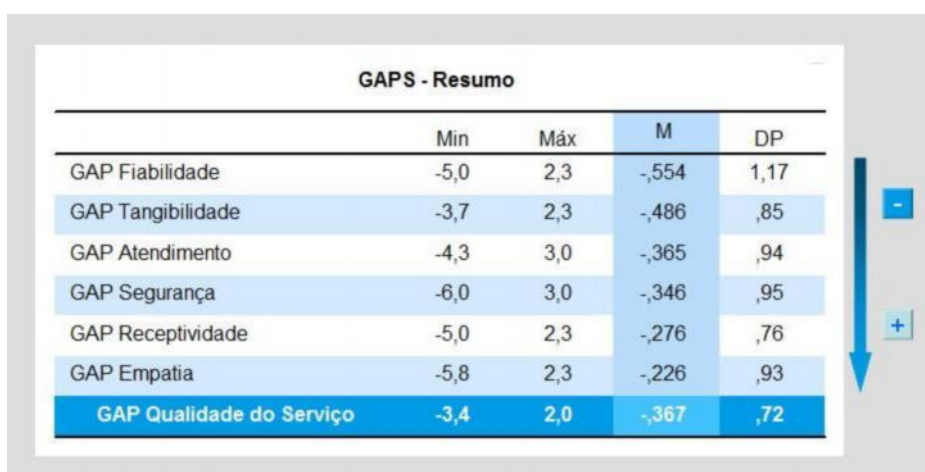
Nesta parte do nosso trabalho apresentámos os resultados para a qualidade do serviço. Fizemo-lo olhando com suficiente pormenor as discrepâncias (*gaps*) entre as percepções dos condutores e as suas expectativas sobre a prestação do serviço, analisando igualmente a sua relação com as variáveis independentes escolhidas para o estudo.

Este olhar debruçou-se sobre cada uma das dimensões que a nova estrutura do POLQUAL particularizou (Tangibilidade, Fiabilidade, Receptividade, Segurança, Empatia e Atendimento) e, ainda, para cada um dos serviços estudados.

Foi assim que constatámos a existência de *gap* negativo (-0,367) na medida de avaliação da qualidade do serviço (*gap* 5), tendência que se verificou em todas as restantes dimensões que a nossa análise psicométrica devolveu.

Ainda assim se desvendaram contributos diferentes entre essas dimensões. Observámos que a dimensão com pior desempenho teve origem na dimensão Fiabilidade (-0,554), secundada pela dimensão Tangibilidade (-0,486). A dimensão (emergente) Atendimento apresentou um *gap* (-0,365) muito semelhante ao *gap* da avaliação da qualidade do serviço. Abaixo desse valor de referência, encontrámos três dimensões: Segurança (-0,346), Receptividade (-0,276) e Empatia (-0,226). Esta última dimensão foi aquela que apresentou o melhor desempenho de todas. O Quadro 40<sup>57</sup> resume e gradua estes *gaps*.

Quadro 40 – Resumo do valor dos *gaps*



	Min	Máx	M	DP
GAP Fiabilidade	-5,0	2,3	-,554	1,17
GAP Tangibilidade	-3,7	2,3	-,486	,85
GAP Atendimento	-4,3	3,0	-,365	,94
GAP Segurança	-6,0	3,0	-,346	,95
GAP Receptividade	-5,0	2,3	-,276	,76
GAP Empatia	-5,8	2,3	-,226	,93
GAP Qualidade do Serviço	-3,4	2,0	-,367	,72

<sup>57</sup> O sentido da seta indica a tendência de maior qualidade percebida do serviço em cada uma das dimensões, ou seja, um valor menos negativo corresponde a uma melhor percepção da qualidade.

Vimos também que os serviços avaliados apresentam um *gap* negativo, significando que a qualidade percebida não é satisfatória em qualquer deles. Os diferentes valores encontrados para o *gap* da qualidade em cada um dos serviços não permitiu, mesmo assim, verificar diferenças significativas entre o desempenho de cada serviço.

Do mesmo modo concluímos que não existem diferenças significativas entre o valor médio da qualidade percebida (*gap*) e cada uma das amostras independentes que emanam das variáveis: *sexo* dos condutores, *contacto anterior* com serviços da PSP e *sancionamento* do condutor (multa).

Finalmente, constatámos a não existência de relação linear entre a qualidade do serviço e cada uma das variáveis métricas (*idade* e *tempo de carta*), mas evidência que a qualidade percebida do serviço diminui com o aumento das habilitações literárias dos condutores.

## CAPÍTULO V – ANÁLISE e DISCUSSÃO

O capítulo anterior foi dedicado à apresentação dos resultados mais relevantes que permitirão, agora, confirmar ou infirmar as hipóteses que traçamos no nosso estudo. Como a estrutura de apresentação desses resultados obedeceu a um alinhamento próprio, a sua discussão seguirá lógica semelhante, ou seja, serão avaliadas e discutidas as hipóteses seguindo de perto essa mesma estrutura de apresentação.

Antes mesmo de passar à análise e discussão desses resultados, sintetizamos os mais relevantes e, quando for caso disso, apresentaremos, para cada hipótese, uma pequena conclusão parcial a retomar no final do nosso estudo.

### Adequação do instrumento de pesquisa – POLQUAL

O objectivo geral do nosso trabalho seguia o propósito de avaliar a qualidade do serviço percebida pelos condutores que tiveram contacto com um dos dois serviços onde se desenvolveu o estudo. Para atingir esse objectivo foi necessário desenhar um instrumento de pesquisa habilitado a esse fim. É a sua adequação psicométrica que ora discutimos.

Essa adequação foi aferida em termos da unidimensionalidade, fiabilidade e validade do instrumento. Os resultados obtidos permitem concluir pela sua validade psicométrica e, conseqüentemente, adequação para medir a qualidade percebida.

Com efeito, ficou claro que as dimensões do POLQUAL (Tangibilidade, Fiabilidade, Receptividade, Segurança e Empatia) saturaram num só factor (ver Quadro 15), significando que cada dimensão mede um tipo específico (uma parcela própria) da qualidade do serviço. A excelente consistência interna devolvida pelo *alpha* de *Cronbach* (ver Quadro 17) comprovou a fiabilidade interna do instrumento e os resultados da análise factorial (de natureza confirmatória) permitiram identificar aproximações entre o padrão de cargas factoriais obtido e aquele que foi definido pelos estudos originais, sugerindo, assim, que a coerência da estrutura dimensional do SERVQUAL se manteve (ver Quadro 21).

Pese embora tenhamos atingido esse objectivo, importa sublinhar alguns aspectos que o trabalho estatístico evidenciou. A análise factorial viria a mostrar uma dimensão emergente que designámos de «Atendimento». A sua génese resultou da segregação de parte dos itens da dimensão «Receptividade», constituindo-se pelos itens Q9, Q10 e Q11. Esta nova dimensão, que explica cerca de 4,8% da variância extraída (ver Quadro 19), veio implicar uma nova arrumação dos itens por cada dimensão –

considerando a base inicial sobre a qual desenvolvemos o nosso instrumento – determinando um novo dimensionamento para o POLQUAL (ver Quadro 24).

Outro aspecto que nos parece merecer destaque diz respeito à saturação de alguns itens<sup>58</sup>, em concreto os itens Q1, Q3, Q7, Q10 e Q19. A análise que desenvolvemos seguiu a regra da saturação apenas num factor. A falta desse critério foi suprida seguindo o princípio do maior peso verificado no factor (Q1, Q7, Q10 e Q19) ou determinada por questões de natureza conceptual do instrumento (Q3). Em todo o caso, verificamos que qualquer destes itens tem impacto em mais que um factor, representando por isso, também, as realidades do(s) factor(es) declinados. Este facto sugere que estes itens não estarão apenas (e necessariamente) correlacionados com o factor que pendeu para a estrutura factorial apurada, podendo evidenciar alguma ambiguidade de sentido (Malhotra, 2006, p 565). A reformulação das questões pode ser uma solução a ter em conta em investigações futuras.

### **A qualidade dos serviços**

Tal como já havíamos anunciado, obtido o instrumento capaz de medir a qualidade do serviço, passámos à sua avaliação. E são os resultados dessa avaliação que servem o propósito de verificação das nossas restantes hipóteses de estudo. Iniciaremos a sua discussão seguindo o mesmo andamento dos resultados que suportam a sua verificação.

### **O nível de qualidade dos serviços – gap 5 (H1)**

A nossa hipótese 1 estabelecia que o nível de qualidade dos serviços não era satisfatório, ou seja, postulava a existência de *gap* negativo na relação entre percepções e expectativas sobre o serviço ( $P < E$ ). Os resultados obtidos (ver Quadro 26) evidenciam a existência de *gap* negativo (-0,367) para a medida de avaliação da qualidade do serviço (*gap* 5), facto que justifica a validação desta hipótese.

Mesmo evidenciando um resultado negativo (qualidade percebida não satisfatória), importa sublinhar que este desempenho resulta de valores muito altos, quer de expectativas sobre o serviço, quer das correspondentes percepções. Com efeito é possível verificar (ver Gráfico 2) que ambas apresentam resultados que ocupam o topo da escala (expectativas – 6 e 7; percepções – 5 (5,425) e 7), sugerindo um nível de

---

<sup>58</sup> Relembramos que os resultados consideraram a supressão de valores absolutos inferiores a 0,4.



desempenho muito interessante destas equipas, num serviço (trânsito) onde, como referimos, são (re)conhecidos frequentes conflitos entre o cidadão e a Polícia.

Consequência deste desempenho, nota-se que todos os valores dos *gaps* individuais estão compreendidos entre -1 e 0, remetendo-nos para uma apreciação da qualidade a tender para o aceitável (valor neutro, ou seja,  $P - E = 0$ ). Johnston e Clark (2002, p 128) fazem alusão ao problema da abordagem da qualidade do serviço pela relação entre percepções e expectativas. Com efeito, um serviço pode apresentar uma boa qualidade percebida, sendo que esta pode estar alicerçada num conjunto de baixas expectativas sobre o serviço (facilmente superáveis, portanto); ou uma má qualidade percebida, suportada em valores altos para as percepções e para as expectativas (como é o nosso caso).

Olhando com maior detalhe os *gaps* individuais, desvendaram-se contributos diferentes de cada item. Como vimos, o *gap* que maior contributo dá para o resultado negativo é o que diz respeito ao item Q1 «[o agente] dispõe de meios modernos» com o valor -0,916, secundado pelo item Q5 «A informação e documentação entregue é de fácil compreensão», com o valor -0,620. Embora pertencendo a dimensões diferentes (Tangibilidade e Fiabilidade, respectivamente) é possível perceber que ambos dependem exclusivamente de factores externos ao agente que presta o serviço. A deficiente (ou menor) modernidade percepcionada, que o resultado do item Q1 sugere, parece não se poder dissociar do resultado obtido pelo item Q2 «[o agente] tem equipamentos bem conservados» (6º na escala de pior prestação), dada a razoável relação que se pode estabelecer entre o nível de modernidade desses equipamentos e o seu nível de conservação.

Já dependente da acção do agente, o item Q8 «Informa o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido» (3º com pior desempenho), evidencia, neste particular, que os condutores dão importância à informação que lhes é prestada sobre a evolução do processo em que se encontram envolvidos (acidente ou multa) e que aqui, a sua percepção não correspondeu às suas expectativas. Aliás não estranhámos este resultado. É por nós (re)conhecido a existência de algumas deficiências nesta comunicação, pese embora se perceba e conheça essa expectativa.

Reparo ainda para o item Q9 «[o agente] atende prontamente o cidadão» (5º na escala de pior prestação). É compreensível a alta expectativa em relação ao pronto atendimento por parte dos serviços. Para este deficiente resultado contribuiu em grande medida a (in)capacidade de resposta do serviço de acidentes. O acidente, tratando-se de um fenómeno cuja ocorrência não é controlável, encontra nalguma rigidez institucional, dificuldades de gestão de capacidade dos serviços: pode suceder que em determinada

solicitação haja capacidade imediata de aí ocorrer ou, constituir-se lista de espera. Quando esta forçosamente se constitui, o tempo de reacção à solicitação aumenta, com todos os inconvenientes que daí advêm e que, cremos, relevam para o menor desempenho deste item.

Um outro aspecto que merece a nossa atenção tem que ver com os itens que menos contribuem para a menor qualidade percebida. Se incidirmos a nossa análise sobre esses itens – colocando como valor máximo o limite de -0,30 –, percebemos que emergem sete itens (Q20, Q10, Q15, Q16, Q13, Q3 e Q18). À excepção do item Q15 «[o agente] tem uma actuação justa», todos os outros apresentam traços comuns que permitem aglutiná-los em torno da relação que se estabeleceu com o condutor, indiciando serem os aspectos relacionais (cujo desempenho depende sobretudo do agente) aqueles que menos contribuem para a menor qualidade evidenciada.

Por fim notar que o item Q18 «[o agente] deu uma atenção individualizada ao cidadão», aquele que apresenta melhor desempenho (*gap* com valor estatístico igual a zero), demonstra que mesmo em cenários facilitadores de incomodidade (*out of office*) apurou-se um nível de personalização do atendimento, condicente com as expectativas dos condutores.

## **Dimensão Tangibilidade (H2)**

A nossa hipótese 2 preceituava um valor negativo para a dimensão Tangibilidade. Os valores obtidos para o *gap* desta dimensão (-0,486) permitem a sua validação (ver Quadro 27).

Esta dimensão integra os itens Q1, Q2 e Q3, que respeitavam a todas as evidências físicas do serviço, nomeadamente à aparência do equipamento (viaturas e material de apoio técnico utilizado), à apresentação e identificação do agente que prestava o serviço; e ainda à informação e documentação entregue.

É nesta dimensão que detectamos o item com pior desempenho (Q1) acompanhado pelo item Q2 (6º pior), revelando que o nível de percepção destes itens ficou abaixo das expectativas. No entanto, esta dimensão também integra um dos itens com melhor desempenho. Com efeito o item Q3 «[o agente] apresenta-se bem uniformizado e com aparência cuidada» (2º melhor), apresenta um *gap* cujo valor não é estatisticamente diferente de zero, ou seja, que neste particular os condutores parecem estar satisfeitos com o asseio com que o se agente se apresentou (nível de percepção iguala o nível de expectativa).

Estes desempenhos tendem a demonstrar diferenças entre aspectos dependentes do desempenho individual do agente (Q3) e factores externos à sua vontade (Q1 e Q2) - porque fora da sua esfera de acção e decisão –, estes dependentes, quase em exclusivo, dos serviços. Parecem pois, evidentes, necessidades de melhoria nos serviços a estes níveis.

### **Dimensão Fiabilidade (H3)**

A nossa hipótese 3 apontava para um valor negativo para a dimensão Fiabilidade. Os valores observados (ver Quadro 28) comprovam a existência de *gap* negativo (-0,554), valor que confirma a sua validação.

Esta dimensão reflectia a medida em que o agente prestava o serviço de forma adequada, realizando o seu trabalho correctamente e transmitindo confiança através das informações por si disponibilizadas. É constituída pelos itens Q5, Q6 e Q8 (2º, 4º e 3º na escala de pior desempenho). Em todos eles o nível de percepção é menor que a correspondente expectativa ( $P < E$ ). Estes valores negativos são claramente mais altos do que o *gap* da qualidade (-0,367), facto que contribui para que se aponte esta dimensão como a que apresenta pior desempenho no conjunto e onde será mais premente o trabalho de melhoria ao nível da qualidade do serviço.

### **Dimensão Receptividade (H4)**

A nossa hipótese 4 indicava um valor negativo para a dimensão Receptividade. Os resultados obtidos (ver Quadro 29) evidenciam a existência de *gap* negativo (-0,276) para esta dimensão, facto que valida esta hipótese.

Integram esta dimensão os itens Q4, Q12 e Q13, traduzindo a predisposição e desejo do agente em prestar o serviço, e a sua disponibilidade de comunicação.

Destacou-se como menos negativo o item Q13 «[o agente] utiliza uma linguagem clara e simples» (-0,147), dando razoáveis indicações da capacidade de comunicação dos agentes nestes serviços, mesmo que a amostra tenha revelado que a maioria dos condutores apresenta um nível de habilitações tendencialmente secundário/superior.

Por fim percebe-se que, embora com *gap* negativo, esta dimensão apresenta um desempenho menos negativo que a média (2ª dimensão menos negativa do conjunto). Estes resultados parecem indicar que, em termos de prioridade de intervenção, a preocupação maior deverá incidir sobre o item Q12 «[o agente] tem disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão», onde o nível de percepção é significativamente menor que a correspondente expectativa.

## Dimensão Segurança (H5)

A nossa hipótese 5 estabelecia um valor negativo para a dimensão Segurança. Os resultados obtidos (ver Quadro 30) evidenciam a existência de *gap* negativo (-0,346) nesta dimensão, facto que justifica a validação desta hipótese.

Esta dimensão referia-se ao conhecimento técnico e habilidade na execução do trabalho do agente, ajuizando igualmente sobre a equidade da sua actuação e correcção para com o condutor. Está corporizada pelos itens Q7, Q14, Q15 e Q17 e assumiu-se como a segunda dimensão mais importante (8,44% de variância explicada – ver Quadro 19).

O pior desempenho nesta dimensão – obtido pelo item Q7 «[o agente] realiza o seu trabalho sem erros ou falhas », (-0,411) –, poderá estar associado a duas questões: uma no âmbito da acção dos agentes e outra alheia à sua esfera de acção. No primeiro caso referimo-nos a erros técnicos na elaboração de expediente relacionado com os acidentes; no segundo caso, a deficiências técnicas que os equipamentos informáticos e o próprio software em uso oferecem, podendo invalidar num último momento, o expediente em laboração. Em qualquer caso, estas deficiências relevam sempre para o tempo de espera, com eventuais implicações na percepção de qualidade do serviço, facto que parece bem vincado neste item.

Os itens Q14 e Q17 apresentam alguma similitude de conceito (competência, profissionalismo, conhecimento técnico) e igualdade de valor no *gap* (-0,353). Pela importância da dimensão que integram parecem-nos deverem ser alvos preferenciais de processos de melhoria da qualidade.

Um último apontamento para sublinhar o desempenho (5º melhor) obtido pelo item Q15 «[o agente] tem uma actuação justa», (-0,268). A questão da equidade da actuação policial é apontada como aspecto relevante para a legitimidade e respeito que os condutores conferem a essa actuação (Reto e Sá, 2003, p 91). Não podemos aqui provar uma relação entre a aceitação dessa actuação – que como já aqui referimos, não está na esfera de disponibilidade do condutor – e a qualidade do serviço. Mas podemos sempre admitir que o (res)surgimento de sentimentos contrários a essa actuação (por experiência própria do condutor ou pelo processo de boca-a-boca) pode influir no nível de expectativas do condutor e criar condições favoráveis a percepções de qualidade deficientes. Ademais, o desempenho deste item parece constituir, mesmo assim, um prenúncio facilitador dessa actuação policial.

### **Dimensão Empatia (H6)**

A nossa hipótese 6 indicava um valor negativo para a dimensão Empatia. Os valores observados (ver Quadro 31) comprovam a existência de *gap* negativo (-0,226), valor que permite a sua validação.

Esta dimensão traduzia a facilidade de contacto, a cordialidade e amabilidade do agente; e integra os itens Q16, Q18, Q19 e 20. De entre todas as dimensões, esta é a que apresenta desempenho menos negativo, significando que o nível de percepção dos condutores é aqui que encontra maior aproximação com o nível de expectativa (mesmo assim, ainda inferior a esta).

Encontramos aqui o item Q18 «[o agente] deu uma atenção individualizada ao cidadão», cujo valor do *gap* não é estatisticamente diferente de zero, ou seja, que neste particular os condutores parece estar satisfeitos com o serviço prestado (o nível de percepção iguala o nível de expectativa).

Tendo presente processos de melhoria da qualidade, o item Q16 «[o agente] é correcto e cordial com o cidadão» é aquele que indicia maior facilidade de intervenção, porque disponíveis algumas medidas tendentes a contrariar esta discrepância (acções de formação, enquadramento de comando,...). Já em relação aos itens Q19 «[o agente] mostra empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados» e Q20 «[o agente] compreende as necessidades específicas do cidadão», adivinha-se tarefa mais complexa. Se atentarmos à natureza destes itens, percebemos que o seu nível de percepção pode estar (ou está) fortemente condicionado pela relação que agente, por um lado, e condutor, por outro, ocupam nesta relação em que é prestado o serviço. Como vimos<sup>59</sup>, o condutor nunca assume por inteiro a condição de cliente, daí que no caso particular destes dois itens, a preocupação do agente não pode estar focada no condutor (ainda que isso não deva, de forma alguma, impedir a melhor prestação do serviço). No entanto é razoável considerar que esta diminuição na relação que se estabelece é susceptível de criar condições favoráveis a que os níveis de percepção sejam menores que a expectativa formulada.

### **Serviço de acidentes e serviço de radar (H7, H8 e H9)**

A nossa hipótese 7 apontava para que a qualidade percebida no serviço de acidentes não era satisfatória ( $P < E$ ). O *gap* apurado para este serviço (-0,342) permite validar esta hipótese.

---

<sup>59</sup> Este assunto foi apresentado no Capítulo II, quando debatemos a posição do cidadão perante os serviços na Administração Pública. Para lá remetemos.

Por sua vez, a nossa hipótese 8 estabelecia igualmente que a qualidade percebida para o serviço de radar não era satisfatória. A verificação de *gap* negativo (-0,391) permite, igualmente, validar esta hipótese.

Já a hipótese 9 indicava que o nível de qualidade percebida para o serviço de radar apresentava um valor mais baixo, quando comparado com o serviço de acidentes  $[(\text{radar}(P-E) < \text{acidentes}(P-E))]$ .

Dada a natureza eminentemente repressiva do serviço de radar, podíamos ser levados a considerar que esse facto pudesse estar na base de uma menor percepção de qualidade neste serviço. No entanto, assim não parece ser: por um lado, os resultados (teste *t*) não permitem apontar diferenças estatisticamente significativas entre o valor médio da qualidade percebida (*gap*) para o serviço de radar e para o serviço de acidentes; e, por outro lado – talvez reforçando este indício –, os resultados obtidos na relação entre o sancionamento do condutor e a percepção de qualidade (que trataremos oportunamente), não suportam a ideia que essa penalização esteja associada a um menor nível de percepção de qualidade.

## **Relação com as variáveis independentes**

### **Sexo dos condutores (H10)**

A nossa hipótese 4 estabelecia que o nível de qualidade dos serviços se relacionava com o sexo do condutor. Tínhamos a intenção de examinar se o sexo determinava diferenças na qualidade percebida do serviço.

Os resultados obtidos (ver Quadro 34) evidenciam que não existe diferença estatisticamente significativa entre o valor médio da qualidade percebida pelos condutores e pelas condutoras. Esta constatação aponta para a falta de relação (estatística) entre sexo e qualidade do serviço e, como tal, não validamos esta hipótese.

### **Contacto anterior com serviços da PSP (H11)**

A nossa hipótese 11 apontava para que o nível de qualidade dos serviços se relacionava com a existência de contactos anteriores com serviços policiais.

Procurávamos determinar se a medida de avaliação da qualidade do serviço (*gap* 5) era influenciada pelo facto dos condutores terem tido algum tipo de contacto com serviços policiais. Este contacto anterior poderia, de alguma forma, desocultar níveis de expectativa sobre o serviço, com possíveis implicações na percepção da sua qualidade.

Os resultados apurados (ver Quadro 35) demonstram que não existe diferença estatisticamente significativa entre o valor médio da qualidade percebida pelos

condutores com contacto anterior e sem contacto anterior com serviços da PSP. Por outras palavras, o contacto anterior não parece predispor negativa ou positivamente a apreciação dos condutores. Estes resultados sugerem a falta de relação (estatística) entre estas variáveis, facto que justifica a não validação da nossa hipótese.

Esta evidência ajuda a clarear o constructo de que a experiência anterior não constitui, por si só, factor determinante para a percepção da qualidade. Quer isto dizer que não basta uma má ou boa experiência anterior com o serviço, para que tal reproduza, necessariamente, uma boa ou má apreciação da qualidade do serviço.

O nosso estudo não o aborda, mas essa experiência anterior poderia ter colhido a (in)satisfação do condutor e, mesmo assim, isso não ter relevância na apreciação da qualidade do serviço (Parasuraman *et al.*, 1988, p 16). Deixamos esse desafio para estudos futuros.

### **Sancionamento do condutor (H12)**

A nossa hipótese 12 postulava que o nível de qualidade dos serviços se relacionava com o sancionamento do condutor no momento da prestação do serviço. Foi nosso intuito aferir se a sanção pecuniária (a vulgar multa) funcionava como elemento perturbador da avaliação da qualidade (funcionando, neste caso, como elemento negativo nessa apreciação).

Os resultados obtidos (ver Quadro 36) encorajam uma apreciação diversa. O facto de não se verificar uma relação estatisticamente significativa entre o valor médio da qualidade percebida para os condutores que foram alvo de sancionamento e para os que não foram, sugere que esta variável não interfere na apreciação da qualidade do serviço, invalidando esta nossa hipótese.

Aliás, se notarmos que 85% das experiências anteriores são de natureza não repressiva e que a maioria dos condutores foi sancionada (cerca 53%), esta constatação sai, de alguma forma, reforçada.

Este é, quanto a nós, um resultado importante: é voz comum que o sancionamento do condutor é, frequentemente, causa suficiente para a deficiente imagem dos serviços de trânsito, que se confunde – quanto a nós, abusivamente –, com a falta de qualidade dos serviços.

Ainda que condicionados pela modesta abrangência do nosso estudo, o que aqui revelamos é que essa relação pode e deve ser abertamente discutida.

### **Idade (H13) e tempo de carta (H14)**

Considerando os resultados da amostra semelhantes para estas duas variáveis (em regra, a maior idade corresponde maior tempo de carta) discutimo-los em conjunto.

A nossa hipótese 13 apontava para que o nível de qualidade dos serviços se relacionava com a idade do condutor. No mesmo sentido, a hipótese 14 indicava que o nível de qualidade dos serviços se relacionava com o tempo de carta do condutor. Seguíamos o propósito de averiguar se a idade e o tempo de carta do condutor influenciavam o nível de qualidade percebida do serviço. Pelos resultados apurados (ver Quadro 37 e Quadro 38) constata-se a ausência de relação linear entre a idade do condutor e a qualidade do serviço, e também, a ausência desta relação entre o tempo de carta e a qualidade do serviço, facto que impede a validação destas hipóteses.

Estes resultados, não permitindo estabelecer essa relação estatística, indiciam diferenças entre grupos etários, com tendência dos condutores mais novos e simultaneamente com carta há menos tempo, apresentarem níveis de qualidade percebida menos negativos que os condutores mais velhos e com carta há mais tempo.

### **Habilitações literárias (H15)**

Finalizamos a nossa discussão abordando a relação entre as habilitações literárias dos condutores e a qualidade percebida do serviço.

A nossa hipótese 15 estabelecia que o nível de qualidade dos serviços se relacionava com o nível de habilitações dos condutores.

Os resultados apurados (ver Quadro 39) demonstram que existe uma relação linear significativa ( $p < 0,010$ ) e negativa, entre estas duas variáveis. Este resultado indicia que quanto maior o nível de habilitação do condutor, menor é a sua percepção de qualidade e permite validar a nossa hipótese.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciamos estas nossas considerações finais reforçando a nossa afirmação inicial de que este estudo sobre qualidade em serviços de trânsito na PSP tem carácter exploratório. Temos, por isso, consciência que os resultados nele apresentados e discutidos vinculam apenas a realidade que foi possível observar e analisar. Assim sendo, o labor estatístico desenvolvido e as relações que o mesmo devolveu não podem constituir fonte de generalização para o universo mais vasto que é a PSP. Contudo, podemos considerar que os resultados terão legitimidade, pelo menos, para a realidade estudada, cuidando que a complexidade do tema apenas foi aflorada.

A convicção de que a partir destes resultados não é possível estabelecer certezas absolutas, não invalida que este estudo não tenha contribuído, como esperamos, para uma melhor compreensão sobre a qualidade em serviços de trânsito na PSP. A descoberta da complexidade do fenómeno da qualidade associada à prestação de serviços de trânsito; o encontro com um instrumento que se mostrou adequado à sua medição; e, talvez mais do que isso, a operacionalização de um estudo num cenário institucional como o nosso parece-nos, por si só, um bom resultado.

Resultado que também contou com limitações (algumas oportunamente narradas). Em jeito de referência damos enfoque a duas delas: os critérios de integração na nossa amostra e os serviços seleccionados para o estudo. Em relação aos primeiros destacamos a exclusão *ab initio* de todos os condutores envolvidos em acidentes com vítimas (estes poderiam achar inoportuno estar a avaliar a qualidade numa circunstância negativa, traumatizante e de compreensível sofrimento); ou que tivessem praticado algum acto criminoso. Em relação aos segundos, não se pretendeu abranger outros serviços de fiscalização por se tratar do primeiro estudo desta natureza, facto que nos pareceu merecedor de alguma prudência.

Porém, o nosso trabalho só fica completo após a necessária ponte entre o trabalho realizado no terreno e as conclusões académicas a que chegámos.

Antes mesmo de revisitarmos essas conclusões que decorrem das hipóteses de estudo, importa sublinhar que os objectivos a que nos propusemos foram atingidos. O desenvolvimento dum instrumento (POLQUAL) válido e adequado para medir a qualidade percebida dos serviços, permitiu medir e relacionar os resultados dessa qualidade, contribuindo, assim, para o grande propósito deste estudo: avaliar a qualidade do serviço percebida pelos condutores que tiveram contacto com serviços da Divisão de Trânsito, do Comando Metropolitano do Porto, da PSP.

Através da hipótese 1 (o nível de qualidade dos serviços não é satisfatório) verificou-se que a medida de avaliação da qualidade do serviço (*gap* 5) apresentou discrepância, significando que a percepção do serviço não superou as expectativas formuladas e, portanto, a qualidade percebida, no seu todo, é baixa. Mesmo assim registámos em dois itens, valores (estatísticos) de zero, indicando que aí a qualidade percebida foi aceitável (Q3 e Q18).

A hipótese 2 (o valor para a dimensão Tangibilidade é negativo) confirmou a existência de discrepância, significando que questões como a aparência do equipamento (viaturas e material de apoio técnico utilizado), a apresentação e identificação do agente que prestou o serviço ou ainda a informação e documentação entregue; foram percebidas como de qualidade deficiente.

Pela hipótese 3 (o valor para a dimensão Fiabilidade é negativo) apurámos a existência de discrepância nesta dimensão, verificando que a adequação da prestação do serviço, a realização correcta do trabalho ou a confiança transmitida pelas informações disponibilizadas; ficaram abaixo das expectativas formuladas.

A hipótese 4 (o valor para a dimensão Receptividade é negativo) confirmou a existência de discrepância e assim, a predisposição e desejo do agente em prestar o serviço ou a sua disponibilidade de comunicação; foram percebidas como não estando ao nível das expectativas dos condutores.

Pela hipótese 5 (o valor para a dimensão Segurança é negativo) confirmámos a presença de discrepância nesta dimensão, significando que a percepção relativa ao conhecimento técnico e habilidade na execução do trabalho do agente; ou a equidade da sua actuação e correcção para com o condutor, foi deficiente.

Através da hipótese 6 (o valor para a dimensão Empatia é negativo) constatámos, também, a existência de discrepância, significando que o desempenho associado à facilidade de contacto, à cordialidade e amabilidade do agente, foi percebido como abaixo das expectativas.

Pelas hipóteses 7 (o nível de qualidade para o serviço de acidentes não é satisfatória) e 8 (o nível de qualidade para o serviço de radar não é satisfatória) confirmámos que a qualidade percebida em ambos os serviços foi baixa, consequência da existência de discrepância no nível de qualidade percebido. Entretanto, através da hipótese 9 (o nível de qualidade percebida para o serviço de radar apresenta um valor mais baixo, quando comparado com o serviço de acidentes) verificámos que os resultados não permitem apontar diferenças estatisticamente significativas entre o valor médio da qualidade percebida (*gap*) para o serviço de radar e para o serviço de acidentes.

Através da hipótese 10 (o nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o sexo do condutor) não confirmámos a relação estatística entre o sexo do condutor e a qualidade do serviço.

Pela hipótese 11 (o nível de qualidade dos serviços relaciona-se com a existência de contactos anteriores com serviços policiais) percebemos que a experiência anterior com serviços da PSP não constitui, por si só, factor determinante para a percepção da qualidade; facto que resultou da falta de relação estatística entre estas variáveis.

A hipótese 12 (o nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o sancionamento do condutor no momento da prestação do serviço) confirmou que a sanção pecuniária (a vulgar multa) não funcionou como elemento perturbador da avaliação da qualidade; resultado apurado pela falta de relação estatística entre estas variáveis.

Pelas hipóteses 13 (o nível de qualidade dos serviços relaciona-se com a idade do condutor) e 14 (o nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o tempo de carta do condutor) não confirmámos a relação linear entre estas variáveis e a qualidade do serviço.

Finalmente, através da hipótese 15 (o nível de qualidade dos serviços relaciona-se com o nível de habilitações dos condutores) apurámos que os condutores com maior nível de habilitação são os que apresentam menor nível de percepção da qualidade, resultado da relação linear significativa e negativa, entre estas duas variáveis.

Em jeito de síntese conclusiva permitimo-nos enunciar que:

- A escala POLQUAL mostrou-se adequada para medir a qualidade dos serviços analisados;
- Constatámos a existência de *gap* negativo na medida de avaliação da qualidade do serviço (*gap* 5) – tal significando uma percepção de qualidade relativamente baixa –; tendência que se verificou igualmente em todas as restantes dimensões incluídas nas nossas hipóteses (Tangibilidade, Fiabilidade, Receptividade, Segurança e Empatia). Mesmo assim, desocultámos em dois itens, qualidade aceitável;
- Os serviços avaliados apresentam igualmente um *gap* negativo, com desempenho semelhante;
- Não foi encontrada relação estatística entre a qualidade do serviço e as variáveis sexo do condutor, contacto anterior com serviços da PSP e sancionamento do condutor;

- Não foi encontrada relação linear entre a qualidade do serviço, a idade e tempo de carta dos condutores;
- Os condutores com níveis mais elevados de habilitações apresentam valores de qualidade percebida mais baixos.

Abrimos este nosso trabalho destacando a relevância de prestar serviços com qualidade. É essa medida que determina o sucesso e a credibilidade das organizações e das instituições, num mundo cada vez mais competitivo, cada vez mais complexo.

Sendo uma realidade para a qual o sector privado já despertou, as organizações e instituições a operarem no sector público não podem e não devem ficar-lhe imunes. É forçoso que estas organizações e instituições prestem serviços de acordo com as necessidades e as expectativas das suas comunidades, dos seus clientes, dos seus cidadãos. E aqui acompanhamos o pensamento de Berry *et al.* (1990, p 29) quando referem que conhecer as expectativas dos clientes é, obviamente, apenas uma parte do desafio; a outra – talvez a maior – é corresponder, ou mesmo superar essas expectativas. É esse o caminho. É essa mudança de paradigma que se deve empreender.

A prudência de análise, motivada por caminhar sob destinos pouco explorados, não invalidou a honestidade e arrojo do nosso trabalho. E, por isso, mesmo concluindo que o resultado da qualidade é baixa (percepção foi menor que a expectativa), importa notar que este desempenho resulta de valores muito altos, quer de expectativas sobre o serviço, quer das correspondentes percepções (ocupando valores do topo da escala utilizada). O valor do *gap*, sendo negativo, compele a que se equacionem processos de melhoria da qualidade nestes serviços, como já referimos. Mas apesar disso, não podemos deixar de considerar este nível de desempenho, como muito interessante, num serviço onde, como atrás escrevemos, são reconhecidos frequentes conflitos entre o cidadão e a Polícia e de onde emergem singularidades que o distinguem dos comuns serviços públicos (prestação em *out of office*, serviço não solicitado, natureza sancionatória, entre outras).

Não escondemos que estas equipas não constituem um exemplo disseminado no paradigma organizacional da PSP. O desempenho que aqui se apura resulta, também, de processos internos, bem vinculados, de comando e de liderança, que se desenvolveram nestas equipas ao longo de quatro anos, tendo sempre presente o cidadão como centro e fim último do serviço prestado. Equipas que aceitaram e integraram o desafio de desenvolver a sua acção por padrões de qualidade, cujo escrutínio apresentámos. As naturais resistências e dificuldades experimentadas nestas equipas fazem parte do crescimento institucional e servem para reforçarmos a ideia de que, em regra (e tal como

os nossos resultados sugerem), muitas das medidas de incremento da qualidade incidem sobre itens cuja actuação depende, em grande medida, da acção individual do agente. Isso levanta dificuldades acrescidas de gestão, porque, na maior parte dos casos, abordamos questões que são eminentemente do foro intrapessoal, com rotinas consolidadas, que nem sempre se aproximam de padrões de excelência que conduzem a um serviço de qualidade.

E a qualidade, enquanto programa consubstanciado numa estratégia bem definida para os serviços, não a conhecemos na PSP. Vive-se dessa preocupação séria – quanto a nós, mais teórica do que prática –, de que o serviço deve ter qualidade, sendo sua expressão máxima e ambígua, o cuidado com o atendimento ao cidadão. Não é conhecido um programa de melhoria da qualidade. O que sucede é que muitas vezes estamos a prestar (ou operacionalizar) um serviço esquecendo-nos de auscultar o cidadão para aferir as suas expectativas face a esse serviço, ou para verificar se essa prestação corresponde às suas expectativas – ou mesmo, indo um pouco mais além –, aos seus desejos. Reforçando a nossa ideia, Correia (2005, p 47) escreveu a este propósito *“No âmbito da PSP existem preocupações com a qualidade dos serviços prestados. Todavia, não há uma estratégia global definida nem medidas concretas de implementação de um sistema de gestão da qualidade, tendente à satisfação das necessidades dos seus clientes”*.

Ao elaborar um estudo sobre esta temática e neste tipo de serviços provamos que é possível criar, mudar, mas sobretudo, melhorar. E temos, como vimos, muito por onde melhorar. O diagnóstico empenhado que alcançámos é um excelente ponto de partida, um guião orientador para a prossecução de processos de melhoria de qualidade, mas também uma âncora para futuros estudos nesta área de investigação.

Qualidade que nunca pode ser história, algo passado, porque há-de estar sempre no quotidiano de todas as organizações e instituições que pretendam evoluir na excelência dos seus produtos e serviços – corolário, quanto a nós, para a sua utilidade social.

Nós com o presente trabalho também escrevemos a nossa história. História que se quer viver no presente e que, cremos, é uma história com futuro.

Assim veremos... a bem de todos!

## BIBLIOGRAFIA

ANTUNES, MANUEL FERREIRA - Da investigação criminal: uma perspectiva do controlo da actuação policial. In: Direitos Humanos e Eficácia Policial - Sistemas de Controlo da Actividade Policial. Lisboa: IGAI, 1998.

BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. - An empirical assessment of the SERVQUAL scale. Journal of Business Research. Vol. 24, n.º 3 (1992), p. 253-268.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. - Improving service quality in America: lessons learned. The Academy of Management Executive. Vol. 8 (1994), p. 32-52.

BERRY, LEONARD L.; ZEITHAML, VALARIE A.; PARASURAMAN, A. - Five imperatives for improving service quality. Sloan Management Review. Vol. 31, n.º 4 (1990), p. 29-38.

BRYSLAND, ALEXANDRIA; CURRY, ADRIENNE - Service improvements in public services using SERVQUAL. Managing Service Quality. Vol. 11, n.º 6 (2001), p. 389-401.

BUTTLE, FRANCIS - SERVQUAL: review, critique, research agenda. European Journal of Marketing. Vol. 30, n.º 1 (1996), p. 8-32.

CACHUDO, CARLOS MIGUEL MARQUES - Modelos de gestão de qualidade na PSP - a CAF no atendimento ao público das esquadras. Lisboa: ISCPSI, 2005.

CARMAN, JAMES M. - Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. Journal of Retailing. Vol. 66, n.º 1 (1990), p. 33-55.

CORREIA, JOSÉ AUGUSTO DE BARROS - Melhoria do serviço policial: o atendimento ao público numa Esquadra - aplicação da norma NP EN ISO 9001:2000. Lisboa: INA, 2005. Trabalho final do Curso de Direcção e Estratégia Policial.

CRONIN JR, J. JOSEPH; TAYLOR, STEVEN A. - Measuring service quality: a reexamination and extension. The Journal of Marketing. Vol. 56 (1992), p. 55-68.

CRONIN JR, J. JOSEPH; TAYLOR, STEVEN A. - SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. The Journal of Marketing. Vol. 58 (1994), p. 125-131.

DONNELLY, M. [et al.] - Assessing the quality of police services using SERVQUAL. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management. Vol. 29, n.º 1 (2006), p. 92-105.

FITZSIMMONS, JAMES A.; FITZSIMMONS, MONA J. - Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia da informação. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FITZSIMMONS, JAMES A.; FITZSIMMONS, MONA J. - Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia da informação. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GONÇALVES, LUÍS M. F. PARREIRÃO - Intervenção de encerramento. In: Direitos humanos e eficácia policial - sistemas de controlo da actividade policial. Lisboa: IGAI, 1998.

GRÖNROOS, CHRISTIAN - Marketing: Gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

GRÖNROOS, CHRISTIAN - Service management and marketing: customer management in service competition. 3rd Edition. Chichester: John Wiley & Sons Ltd., 2007.

HAIR, JR JOSEPH F. [et al.] - Multivariate data analysis. 5 Edição. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc, 1998.

HAYES, BOB E. - Measuring customer satisfaction and loyalty: survey design, use, and statistical analysis methods. 3rd Edition. Milwaukee: ASQ Quality Press, 2008.

HILL, MANUELA MAGALHÃES; HILL, ANDREW - Investigação por questionário. 2ª Edição revista e corrigida. Lisboa: Sílabo, 2002. ISBN 972-618-273-5.

JOHNSTON, ROBERT; CLARK, GRAHAM - Administração de operações de serviço. São Paulo: Editora Atlas SA, 2002.

MAGALHÃES, JOSÉ - Reinventar a Administração Pública. 3ª Edição. Lisboa: Quetzal Editores, 1996.

MALHOTRA, NARESH K. - Pesquisa de marketing - uma orientação aplicada. 4ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2006. ISBN 85-363-0650-5.

MENDES, MIGUEL JOSÉ FERREIRA - Melhoria do serviço policial: As reclamações como potencial "best effort" na actividade Policial - um estudo na PSP do Porto. Lisboa: INA, 2005. Trabalho final do Curso de Direcção e Estratégia Policial.

MINTZBERG, HENRY - Managing government, governing management. Harvard Business Review. Vol. 74, n.º 3 (1996), p. 75-83.

MOREIRA, MANUEL - Ética, Democracia e Estado. Cascais: Principia, 1992.

PAOLINE, E. A.; TERRILL, W. - The impact of police culture on traffic stop searches: an analysis of attitudes and behavior. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management. Vol. 28, n.º 3 (2005), p. 455-472.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. - Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Jornal of Retailing. Vol. 67, n.º 4 (1991), p. 420-450.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. - A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. Vol. 49 (1985), p. 41-50.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. - SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. Vol. 64, n.º 1 (1988), p. 12-40.

PESTANA, MARIA HELENA; GAGEIRO, JOÃO NUNES - Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS. 3ª Edição revista e aumentada. Lisboa: Sílabo, 2003. ISBN 972-618-297-2.



PINTO, SOFIA SALGADO - Gestão dos serviços: a avaliação da qualidade. Lisboa: Editorial Verbo, 2003.

QUIAR, CAETANO- Modernização na prestação de serviços na PSP – o atendimento ao público nas esquadras. Lisboa: ISCPSI, 2001.

RETO, LUÍS; SÁ, JORDE DE - Porque nos matamos na estrada... e como o evitar. 2ª Edição. Lisboa: Editorial Notícias, 2003. ISBN 9724614719.

ROCHA, J. A. OLIVEIRA - Gestão da qualidade – aplicação aos Serviços Públicos. Lisboa: Escolar Editora, 2006.

SCOTLAND, ACCOUNTS COMMISSION FOR- Can't get no satisfaction? Using a gap approach to measure service quality: Management Paper. Management Studies Unit, 1999.

SHAHIN, ARASH - SERVQUAL and model of service quality gaps: a framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services. [em linha]. (2004). [Consult. 18/05/2008]. Disponível na internet:<URL:<http://ictnet.es/system/files/SERVQUAL+and+Model+of+Service+Quality+Gaps.pdf>>.

SILVEIRA, PAULA; TRINDADE, NELSON - A gestão na Administração Pública: usos e costumes, manias e anomalias. 1ª Edição. Lisboa: Editorial Presença, 1992.

SIMÕES, DIOGO ALEXANDRE COSTA - Sistemas de gestão de qualidade na Polícia de Segurança Pública: Aplicação da NP EN ISO 9001:2000, à Divisão de Investigação Criminal do Comando Metropolitano do Porto. Lisboa: ISCPSI, 2004.

TEAS, R. K. - Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. The Journal of Marketing. Vol. 57 (1993), p. 18-34.

TRANCOSO, JÚLIO ALEJANDRE LOBOS - Encantando o cliente interno e externo. Brasil: Instituto da Qualidade, 1993.

VILARES, M. J.; COELHO, P. S. - Satisfação e lealdade do cliente - metodologias de avaliação, gestão e análise. Lisboa: Escolar Editora, 2005.

WISNIEWSKI, MIK - Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. Managing Service Quality. Vol. 11, n.º 6 (2001), p. 380-388.

ZEITHAML, VALARIE A.; BITNER, MARY JO - Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2003.

## APÊNDICE I – Instrumento de pesquisa - POLQUAL



Qualquer hora	Não disponível	Data contacto
Manhã	Não atendeu 1ª	1ª
Tarde	Não atendeu 2ª	2ª
Noite		Nº contacto
Almoço	Inviável	
Jantar		

Nome Condutor(a)	Sexo M F	Idade	Tempo Carta	ANCO? N S	Habilitações Lit.	Origem	Nº QUEST.

EXPECTATIVAS - o que esperava encontrar, a sua expectativa		Discreto completamente							Concordo plenamente							N/A
PERCEPÇÕES - o que encontrou, a sua percepção		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
E 1	O agente deve dispor de meios modernos															
P 1	O agente dispunha de meios modernos															
E 2	O agente deve ter equipamentos bem conservados															
P 2	O agente tinha equipamentos bem conservados															
E 3	O agente deve apresentar-se bem uniformizado e com aparência cuidada															
P 3	O agente apresentou-se bem uniformizado e com aparência cuidada															
E 4	O agente deve usar identificação que permita a sua fácil identificação															
P 4	O agente usava identificação que permitia a sua fácil identificação															
E 5	O agente deve entregar informação e documentação de fácil compreensão															
P 5	A informação e documentação entregue é de fácil compreensão															
E 6	O agente deve demonstrar preocupação em prestar o melhor serviço															
P 6	O agente demonstrou preocupação em prestar o melhor serviço															
E 7	O agente deve realizar bem o seu trabalho, sem erros ou falhas															
P 7	O agente realizou o seu trabalho sem erros ou falhas															
E 8	O agente deve informar o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido															
P 8	O agente informou o cidadão sobre a evolução do processo em que está envolvido															
E 9	O agente deve atender imediatamente o cidadão															
P 9	O agente atendeu prontamente o cidadão															
E 10	O agente deve ser rápido na execução do seu trabalho															
P 10	O agente foi rápido na execução do seu trabalho															
E 11	O agente deve informar o cidadão sobre a forma como vai actuar (multar, participar...)															
P 11	O agente informou o cidadão sobre a forma como iria actuar (multar, participar...)															
E 12	O agente deve ter disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão															
P 12	O agente teve disponibilidade e interesse em responder às questões do cidadão															
E 13	O agente deve utilizar uma linguagem clara e simples															
P 13	O agente utilizou uma linguagem clara e simples															
E 14	O agente deve ser competente e profissional															
P 14	O agente foi competente e profissional															
E 15	O agente deve ter uma actuação justa															
P 15	O agente teve uma actuação justa															
E 16	O agente deve ser correcto e cordial com o cidadão															
P 16	O agente foi correcto e cordial com o cidadão															
E 17	O agente deve ter conhecimento adequado para responder às questões sobre o serviço															
P 17	O agente demonstrou conhecimento adequado para responder às questões sobre o serviço															
E 18	O agente deve dar uma atenção individualizada ao cidadão															
P 18	O agente deu uma atenção individualizada ao cidadão															
E 19	O agente deve mostrar empenho em resolver os problemas que lhe são apresentados															
P 19	O agente mostrou empenho em resolver os problemas que lhe foram apresentados															
E 20	O agente deve compreender as necessidades específicas do cidadão															
P 20	O agente compreendeu as necessidades específicas do cidadão															

Em geral como avalia a qualidade do serviço prestado? (1-7) 1 2 3 4 5 6 7

Contacto anterior com serviços da PSP? ☐ S ☐ N Tipo: \_\_\_\_\_

Observações:

		Correlations																			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
Pearson Correlation	Q1	1	,439**	,379**	,144	,293**	,294**	,340**	,274**	,238**	,119	,108	,199**	,138	,159*	,154*	,245**	,112	,125	,120	,223**
	Q2	,439**	1	,396**	,175*	,172*	,241**	,180*	,220**	,171*	,271**	,094	,284**	,216**	,145	,296**	,094	,178*	,067	,246**	,203**
	Q3	,379**	,396**	1	,140	,451**	,442**	,255**	,349**	,112	,177*	,205**	,330**	,373**	,131	,176*	,383**	,084	,375**	,269**	,390**
	Q4	,144	,175*	,140	1	,226**	,324**	,242**	,200**	,305**	,050	,298**	,390**	,427**	,368**	,372**	,240**	,278**	,163*	,202**	,290**
	Q5	,293**	,172*	,451**	,226**	1	,491**	,529**	,561**	,333**	,267**	,485**	,426**	,353**	,442**	,267**	,510**	,364**	,359**	,377**	,466**
	Q6	,294**	,241**	,442**	,324**	,491**	1	,597**	,441**	,333**	,179*	,389**	,571**	,474**	,457**	,330**	,484**	,284**	,410**	,493**	,391**
	Q7	,340**	,180*	,255**	,242**	,529**	,597**	1	,447**	,321**	,350**	,449**	,459**	,281**	,602**	,438**	,492**	,543**	,396**	,412**	,413**
	Q8	,274**	,220**	,349**	,200**	,561**	,441**	,447**	1	,355**	,245**	,436**	,370**	,362**	,305**	,268**	,416**	,202**	,358**	,328**	,307**
	Q9	,238**	,171*	,112	,305**	,333**	,333**	,321**	,355**	1	,297**	,451**	,403**	,333**	,321**	,320**	,252**	,229**	,291**	,343**	,393**
	Q10	,119	,271**	,177*	,050	,267**	,179*	,350**	,245**	,297**	1	,351**	,220**	,199**	,331**	,290**	,330**	,231**	,374**	,325**	,315**
	Q11	,108	,094	,205**	,298**	,485**	,389**	,449**	,436**	,451**	,351**	1	,536**	,345**	,573**	,350**	,441**	,435**	,349**	,481**	,462**
	Q12	,199**	,284**	,330**	,390**	,426**	,571**	,459**	,370**	,403**	,220**	,536**	1	,552**	,558**	,384**	,594**	,499**	,443**	,510**	,482**
	Q13	,138	,216**	,373**	,427**	,353**	,474**	,281**	,362**	,333**	,199**	,345**	,552**	1	,468**	,290**	,408**	,354**	,305**	,409**	,330**
	Q14	,159*	,145	,131	,368**	,442**	,457**	,602**	,305**	,321**	,331**	,573**	,558**	,468**	1	,612**	,576**	,665**	,347**	,548**	,411**
	Q15	,154*	,296**	,176*	,372**	,267**	,330**	,438**	,268**	,320**	,290**	,350**	,384**	,290**	,612**	1	,313**	,562**	,256**	,497**	,367**
	Q16	,245**	,094	,383**	,240**	,510**	,484**	,492**	,416**	,252**	,330**	,441**	,594**	,408**	,576**	,313**	1	,250**	,557**	,406**	,573**
	Q17	,112	,178*	,084	,278**	,364**	,284**	,543**	,202**	,229**	,231**	,435**	,499**	,354**	,665**	,562**	,250**	1	,172*	,451**	,323**
	Q18	,125	,067	,375**	,163*	,359**	,410**	,396**	,358**	,291**	,374**	,349**	,443**	,305**	,347**	,256**	,557**	,172*	1	,417**	,503**
	Q19	,120	,246**	,269**	,202**	,377**	,493**	,412**	,328**	,343**	,325**	,481**	,510**	,409**	,548**	,497**	,406**	,451**	,417**	1	,527**
	Q20	,223**	,203**	,390**	,290**	,466**	,391**	,413**	,307**	,393**	,315**	,462**	,482**	,330**	,411**	,367**	,573**	,323**	,503**	,527**	1

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



		Anti-image Matrices																			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
Anti-image <sub>b</sub> Correlation	Q1	,783 <sup>a</sup>	-,346	-,187	-,031	-,022	-,006	-,197	-,039	-,196	,101	,082	,073	,085	-,026	,074	-,115	,009	,073	,067	-,002
	Q2	-,346	,685 <sup>a</sup>	-,259	-,051	,065	,003	,066	-,101	,045	-,295	,136	-,243	,028	-,006	-,148	,200	,026	,178	-,080	-,044
	Q3	-,187	-,259	,797 <sup>a</sup>	,088	-,259	-,183	,072	,025	,219	,039	-,070	,039	-,252	,220	-,109	-,082	,039	-,191	,042	-,126
	Q4	-,031	-,051	,088	,853 <sup>a</sup>	-,014	-,088	,023	,033	-,063	,131	-,084	-,085	-,260	-,063	-,224	,068	,054	,002	,198	-,135
	Q5	-,022	,065	-,259	-,014	,912 <sup>a</sup>	-,084	-,089	-,315	-,083	-,010	-,098	,080	,053	-,062	,144	-,121	-,164	,077	,012	-,112
	Q6	-,006	,003	-,183	-,088	-,084	,879 <sup>a</sup>	-,423	-,022	-,035	,137	,043	-,232	-,139	-,040	,002	,029	,243	-,021	-,239	,092
	Q7	-,197	,066	,072	,023	-,089	-,423	,873 <sup>a</sup>	-,159	-,004	-,162	,019	,075	,198	-,157	-,004	-,064	-,332	-,091	,112	-,045
	Q8	-,039	-,101	,025	,033	-,315	-,022	-,159	,879 <sup>a</sup>	-,089	,049	-,213	,050	-,168	,170	-,119	-,112	,091	-,095	-,032	,153
	Q9	-,196	,045	,219	-,063	-,083	-,035	-,004	-,089	,856 <sup>a</sup>	-,142	-,188	-,152	-,139	,044	-,138	,189	,141	-,056	,006	-,178
	Q10	,101	-,295	,039	,131	-,010	,137	-,162	,049	-,142	,817 <sup>a</sup>	-,166	,172	-,076	-,006	-,043	-,130	,008	-,217	-,049	,018
	Q11	,082	,136	-,070	-,084	-,098	,043	,019	-,213	-,188	-,166	,899 <sup>a</sup>	-,212	,137	-,267	,126	,083	-,025	,065	-,104	-,117
	Q12	,073	-,243	,039	-,085	,080	-,232	,075	,050	-,152	,172	-,212	,873 <sup>a</sup>	-,169	,079	,092	-,370	-,330	-,131	-,053	,032
	Q13	,085	,028	-,252	-,260	,053	-,139	,198	-,168	-,139	-,076	,137	-,169	,861 <sup>a</sup>	-,214	,165	-,023	-,123	,039	-,084	,051
	Q14	-,026	-,006	,220	-,063	-,062	-,040	-,157	,170	,044	-,006	-,267	,079	-,214	,880 <sup>a</sup>	-,301	-,399	-,313	,010	-,139	,159
	Q15	,074	-,148	-,109	-,224	,144	,002	-,004	-,119	-,138	-,043	,126	,092	,165	-,301	,867 <sup>a</sup>	,003	-,245	-,005	-,181	-,043
	Q16	-,115	,200	-,082	,068	-,121	,029	-,064	-,112	,189	-,130	,083	-,370	-,023	-,399	,003	,828 <sup>a</sup>	,330	-,163	,106	-,312
	Q17	,009	,026	,039	,054	-,164	,243	-,332	,091	,141	,008	-,025	-,330	-,123	-,313	-,245	,330	,796 <sup>a</sup>	,092	-,065	-,082
	Q18	,073	,178	-,191	,002	,077	-,021	-,091	-,095	-,056	-,217	,065	-,131	,039	,010	-,005	-,163	,092	,906 <sup>a</sup>	-,115	-,156
	Q19	,067	-,080	,042	,198	,012	-,239	,112	-,032	,006	-,049	-,104	-,053	-,084	-,139	-,181	,106	-,065	-,115	,912 <sup>a</sup>	-,271
	Q20	-,002	-,044	-,126	-,135	-,112	,092	-,045	,153	-,178	,018	-,117	,032	,051	,159	-,043	-,312	-,082	-,156	-,271	,894 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

b. Altos valores na diagonal mostram adequação da variável para uso na análise factorial. Os valores fora da diagonal deverão ser pequenos para a aplicação do modelo das componentes principais